



Incidence

360° Market Research Solutions

Etude de satisfaction des acheteurs récents de piscine LPW Pools

Réalisée pour



Novembre 2019





2. Méthodologie

- La population de référence était les clients récents de LPW Pools (achat de la piscine en 2017 ou 2018 et livraison de la piscine avant l'été 2018). Concrètement, nous avons reçu un fichier de 286 contacts. La qualification du fichier donne les éléments suivants :

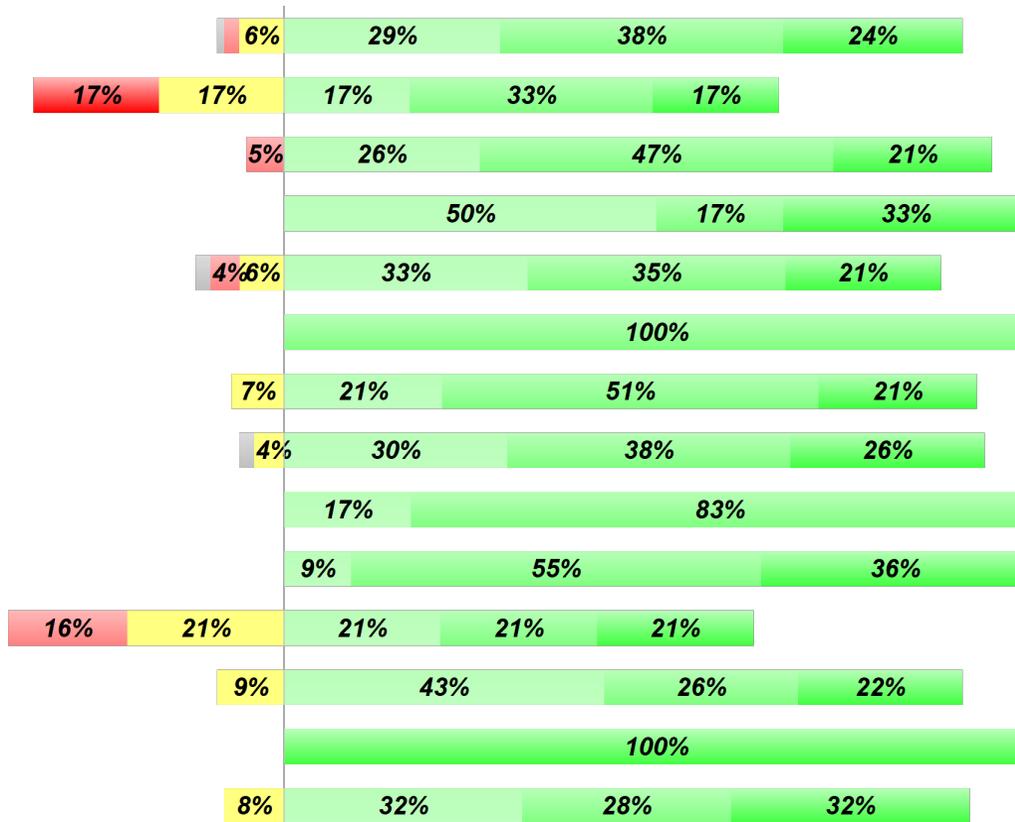
	C.A.	%
Fichier de départ	432	
Inexploitable (faux numéros, absence d'email, installateurs, pas de piscine...)	17	
Total exploitable	415	
OK	234	56%
Refus	26	6%
Sans réponse	155	37%



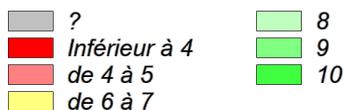
1. Satisfaction générale vis-à-vis de sa piscine

Q : D'une manière générale pourriez-vous indiquer, au moyen d'une note entre 1 et 10, si vous êtes satisfait de votre piscine ? 10 signifie que vous en êtes particulièrement satisfait et 1 que vous n'êtes pas satisfait du tout. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre opinion.

Total (n=234)



TG Concept (n=25)



8,7	8,7	8,4
7,2	6,6	6,4
8,7	8,9	8,7
8,8	9,0	-
8,6	8,7	8,3
9,0	8,7	8,3
8,9	9,0	8,5
8,9	8,7	9,5
8,8	9,0	-
9,3	9,0	8,8
7,9	8,2	7,0
8,6	7,0	-
10	8,4	8,6
8,8	8,4	8,1

Moyenne 2019 Moyenne 2018 Moyenne 2016

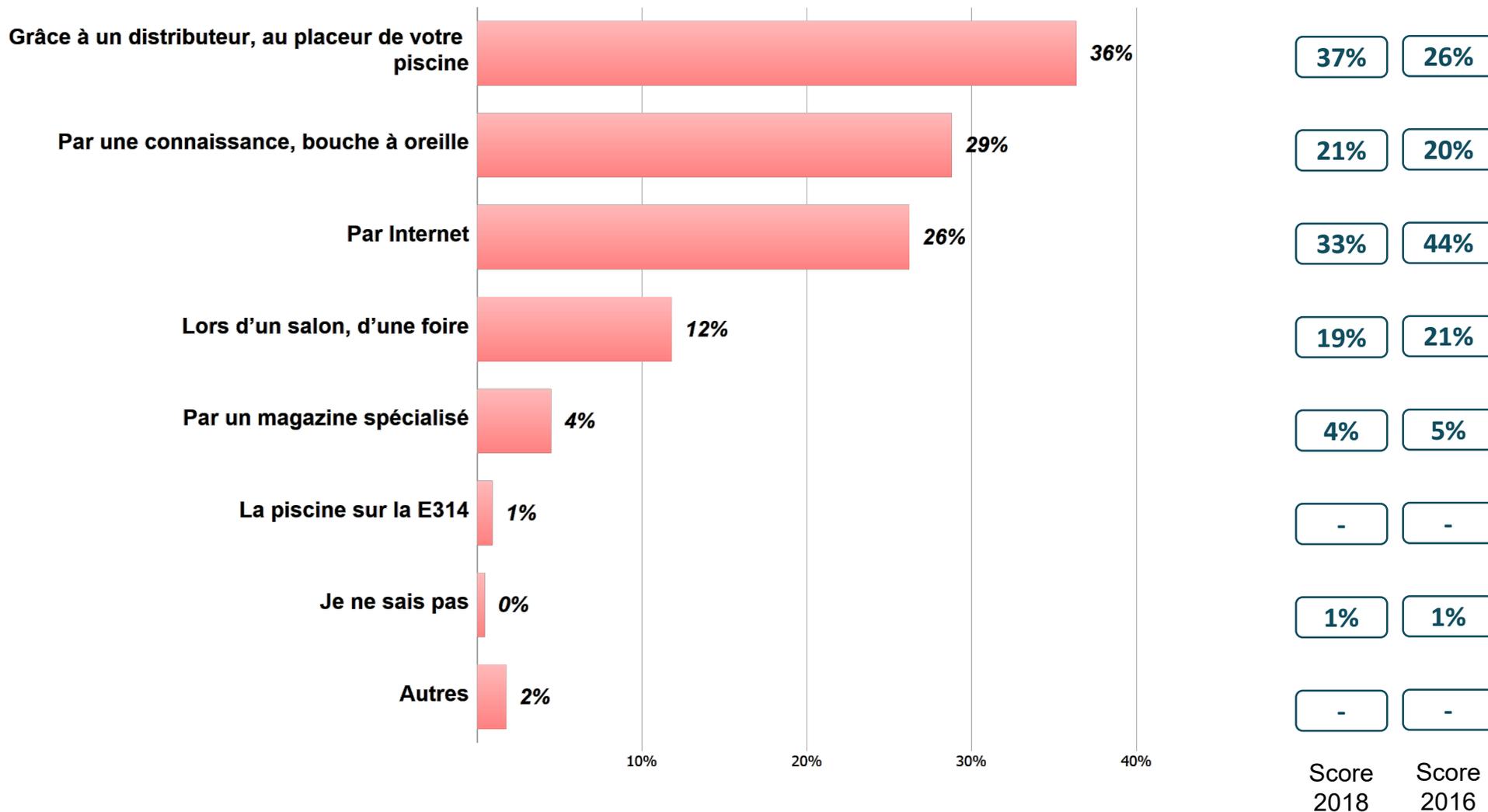


2. Evaluations de LPW Pools

2.1. Origine de la notoriété



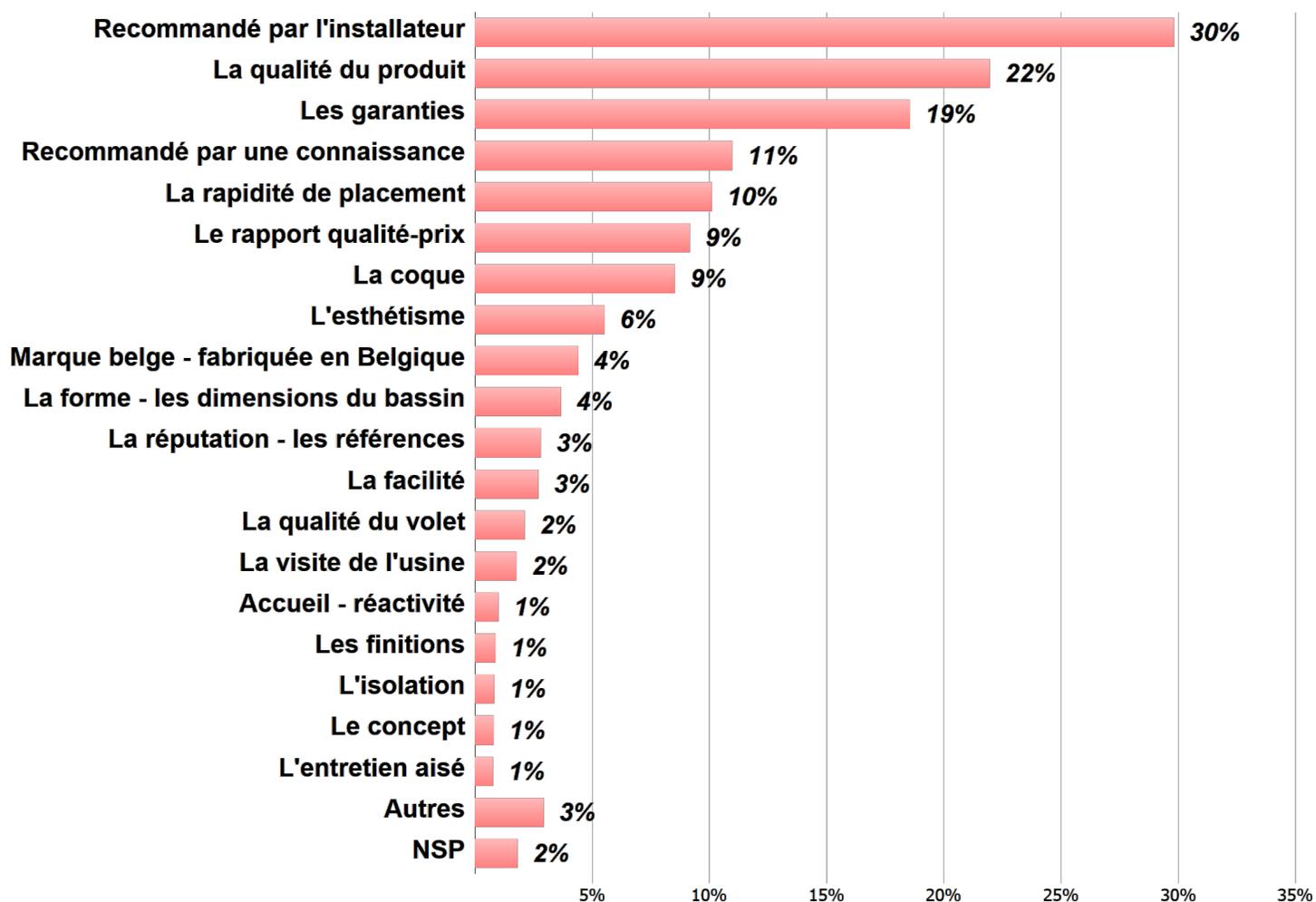
Q : Comment avez-vous entendu parler des piscines LPW Pools ?





2.2. Justifications du choix de LPW Pools

Q : Pour quelles raisons avez-vous choisi une piscine LPW Pools ?

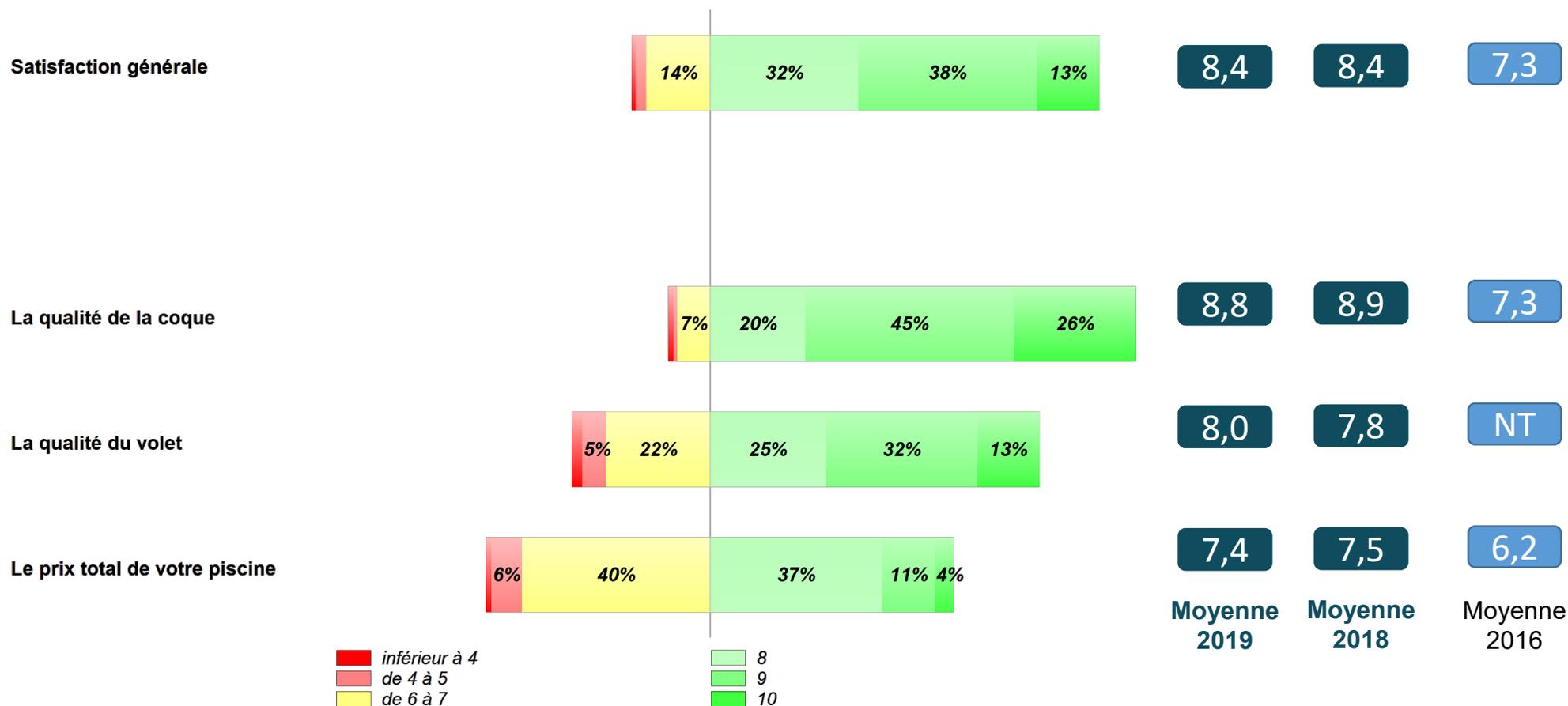


23%	21%
36%	16%
12%	7%
5%	-
5%	9%
10%	8%
6%	-
8%	13%
6%	17%
7%	12%
10%	10%
-	-
-	-
2%	8%
-	-
-	-
4%	5%
-	-
-	-
6%	14%
2%	8%
2018	2016



2.3. Evaluations détaillées de LPW Pools

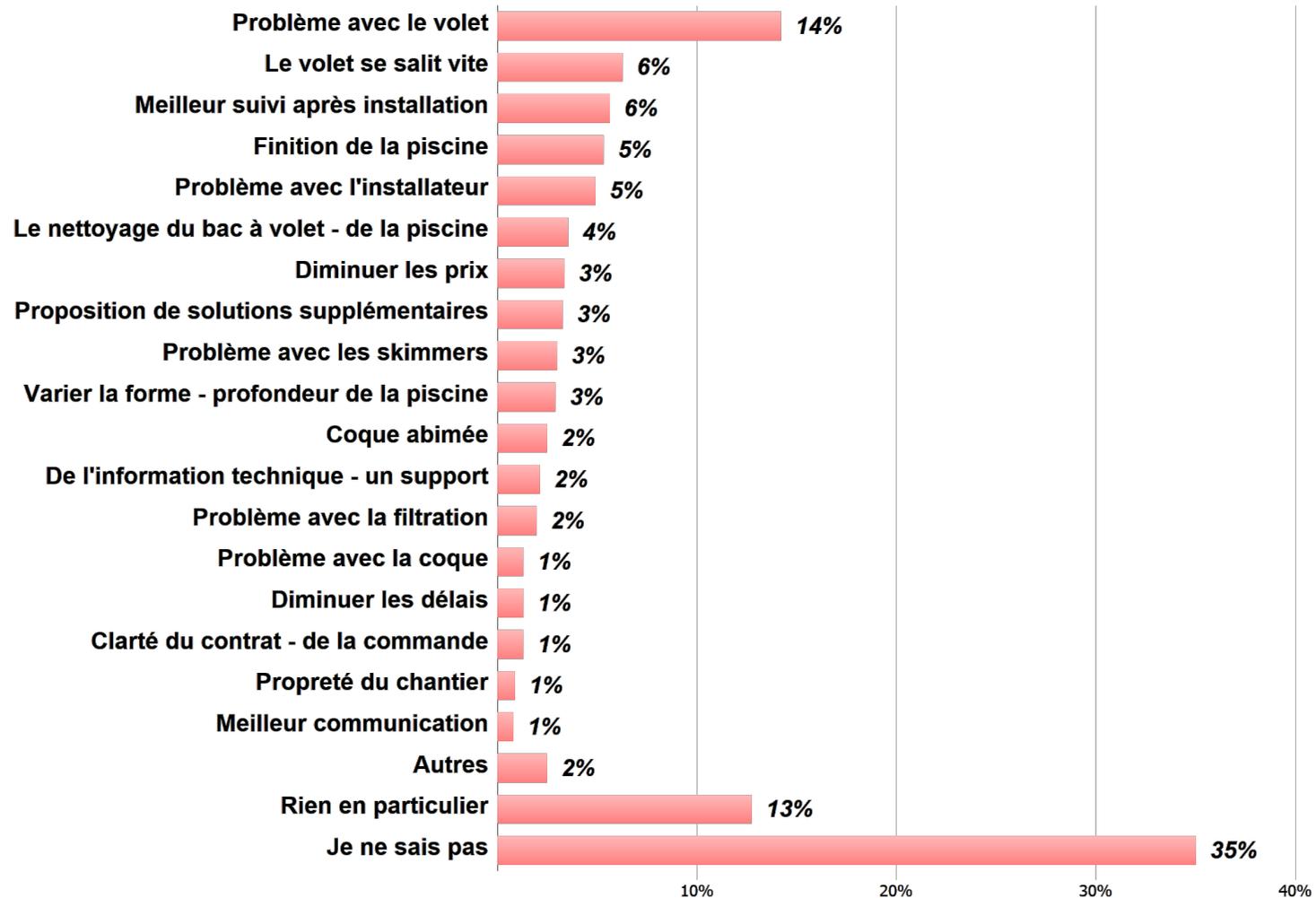
Q : Au moyen d'une note entre 1 et 10, pourriez-vous évaluer LPW Pools au travers des critères suivants ? 10 signifie que LPW Pools performe particulièrement bien sur ce critère et 1 qu'elle ne performe pas bien du tout. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre opinion.





2.4. Suggestions d'amélioration

Q : Selon vous, qu'est-ce que LPW Pools devrait faire pour s'améliorer ?



13%
4%
6%
4%
4%
3%
4%
4%
1%
2%
-
-
2%
2%
-
-
1%
1%
5%
12%
9%
2018



2.5. Intentions de recommandation



Q : Recommanderiez-vous une piscine LPW Pools à un proche ?

Total (n = 234)



TG Concept n= 25

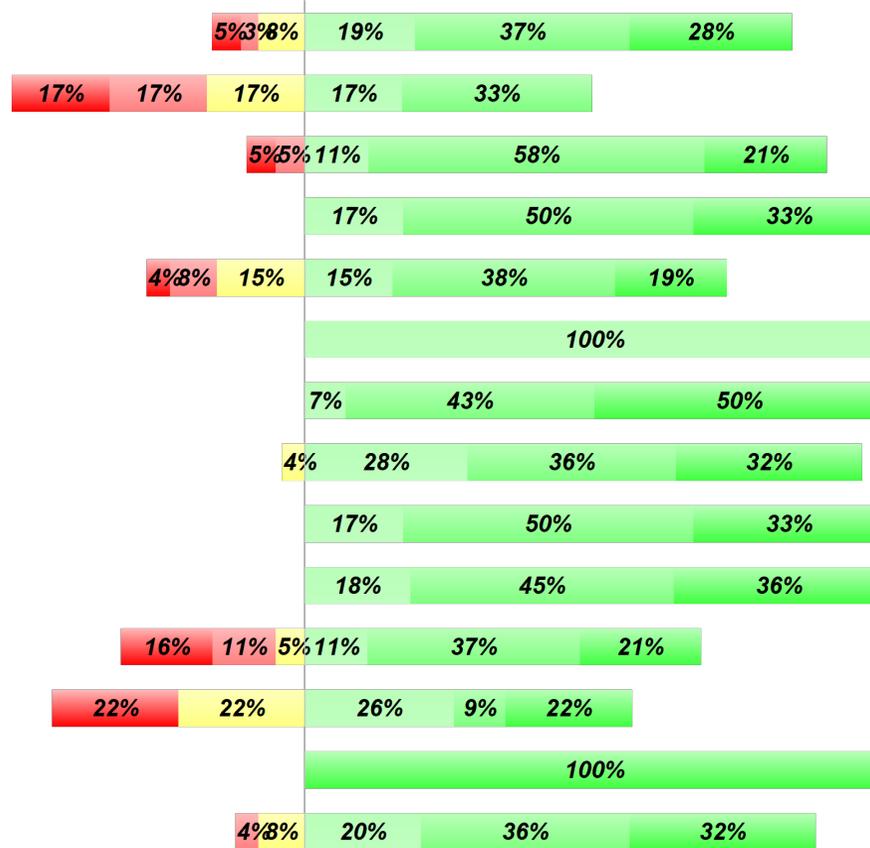


3. Evaluations de l'installateur

3.1. Satisfaction générale vis-à-vis de l'installateur

Q : D'une manière générale pourriez-vous indiquer, au moyen d'une note entre 1 et 10, si vous êtes satisfait de votre installateur? 10 signifie que vous étiez très satisfait de ces points et 1 que vous n'en étiez pas satisfait du tout. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre opinion. D'une manière générale pourriez-vous indiquer, au moyen d'une note entre 1 et 10, si vous êtes satisfait de votre piscine

Total (n=234)



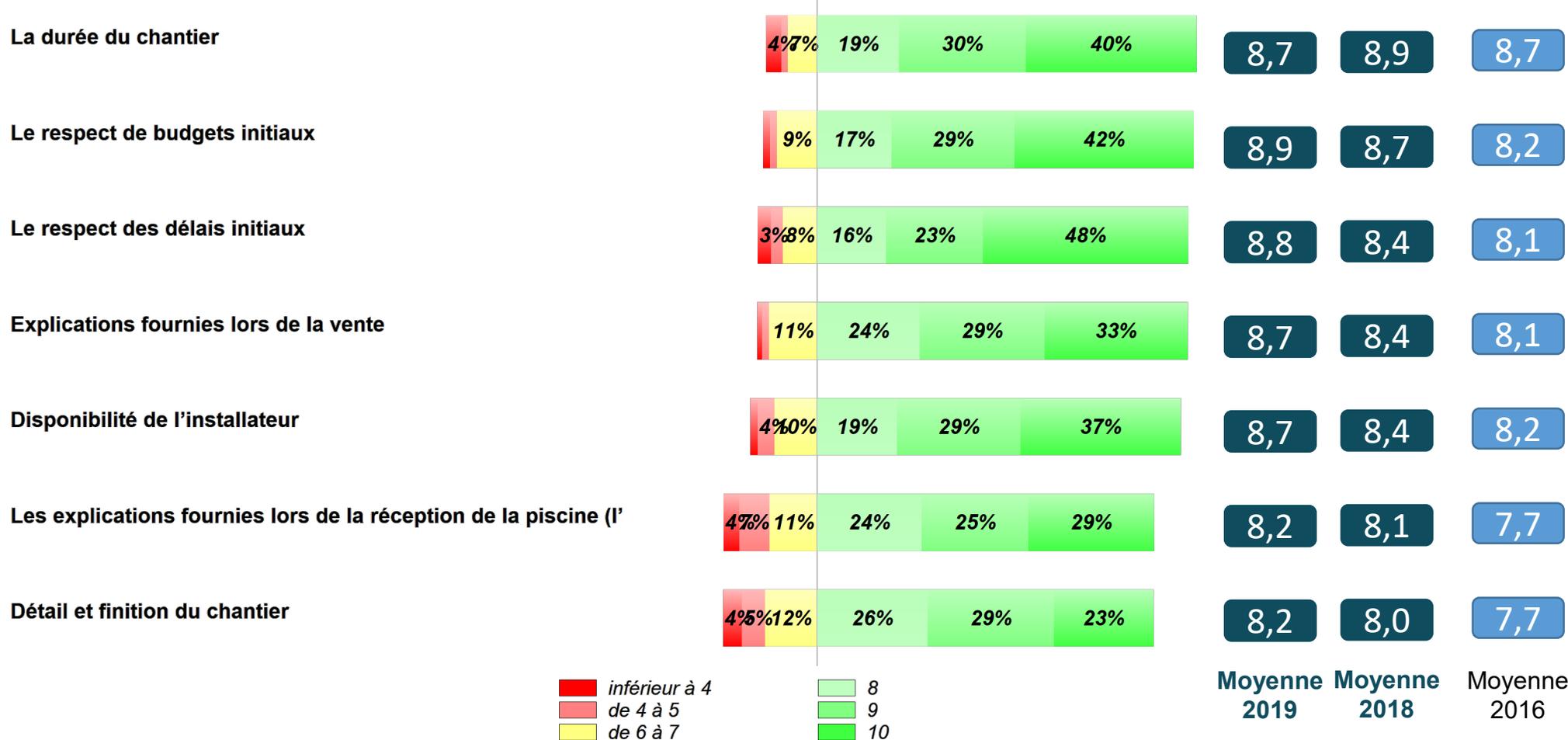
■ Inférieur à 4
■ de 4 à 5
■ de 6 à 7
■ 8
■ 9
■ 10

Moyenne 2019	Moyenne 2018	Moyenne 2016
8,4	8,3	8,1
6,5	6,2	6,3
8,5	8,9	8,7
9,2	9,0	-
8,1	7,9	7,9
8,0	8,7	8,5
9,4	9,0	8,4
8,9	8,0	8,5
9,2	9,0	-
9,2	8,8	9,0
7,1	8,1	7,0
7,0	9,0	-
10	7,5	8,2
8,8	8,4	7,4



3.2. Evaluations détaillées de l'installateur

Q : Pourriez-vous évaluer votre installateur à travers les critères suivants au moyen d'une note entre 1 et 10 ? 10 signifie que vous étiez très satisfait de ces points et 1 que vous n'en étiez pas satisfait du tout. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre opinion.



■ inférieur à 4
■ de 4 à 5
■ de 6 à 7

■ 8
■ 9
■ 10

Moyenne 2019 **Moyenne 2018** **Moyenne 2016**



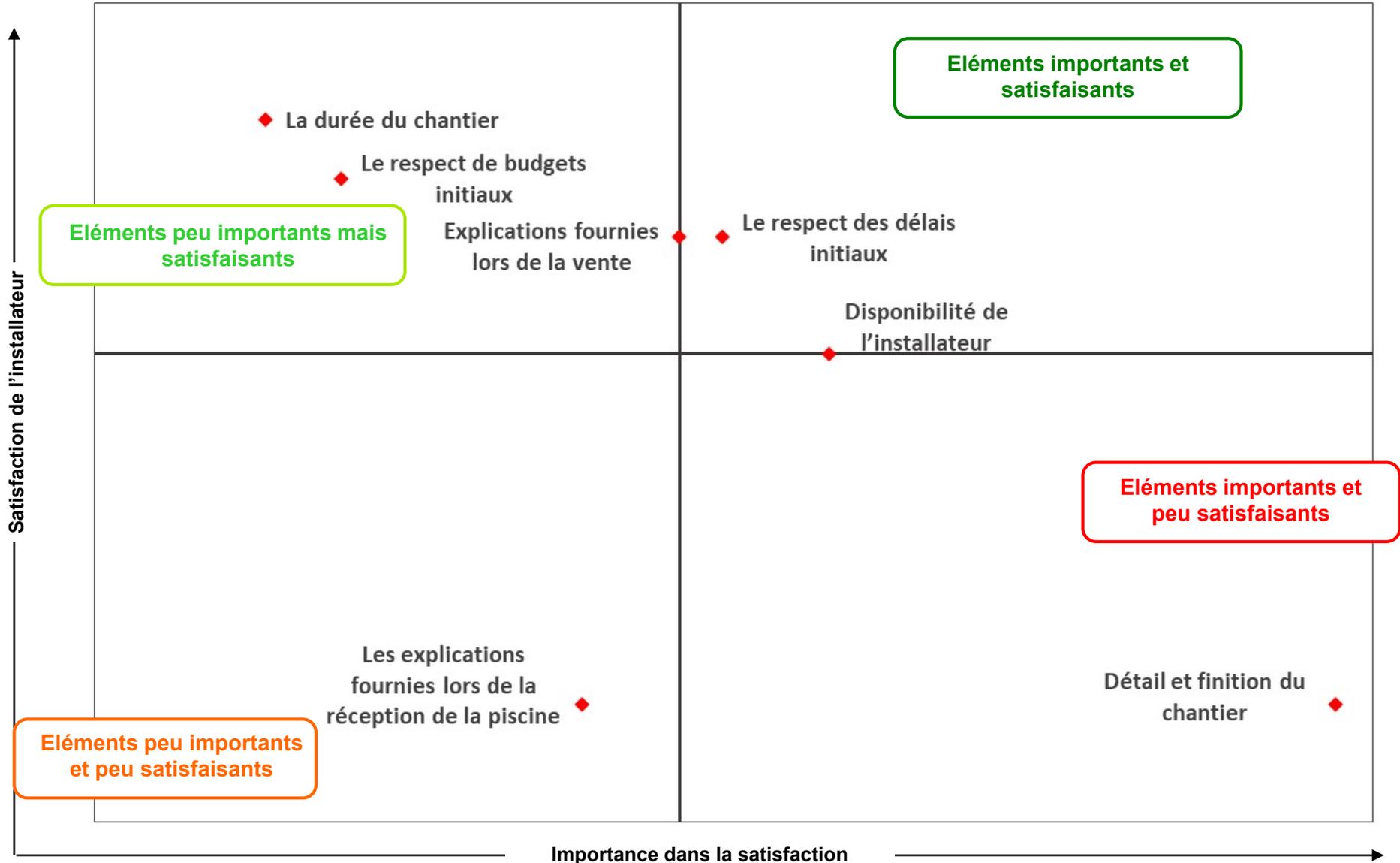
3.2. Evaluations détaillées de l'installateur

Q : Pourriez-vous évaluer votre installateur à travers les critères suivants au moyen d'une note entre 1 et 10 ? 10 signifie que vous étiez très satisfait de ses points et 1 que vous n'en étiez pas satisfait du tout. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre opinion.

	Total													TG Concept
La satisfaction générale de l'installateur	83%	50%	89%	100%	73%	100%	100%	96%	100%	100%	68%	57%	100%	88%
La durée du chantier	88%	50%	95%	100%	96%	100%	93%	94%	100%	91%	68%	57%	100%	92%
Le respect de budgets initiaux	87%	50%	95%	83%	88%	0%	100%	86%	100%	100%	79%	87%	100%	88%
Explications fournies lors de la vente	86%	83%	95%	83%	77%	100%	100%	90%	100%	100%	79%	70%	100%	92%
Le respect des délais initiaux	86%	33%	89%	100%	94%	0%	100%	92%	100%	91%	68%	61%	100%	88%
Disponibilité de l'installateur	84%	67%	79%	100%	85%	100%	100%	90%	100%	100%	63%	57%	100%	88%
Détail et finition du chantier	78%	67%	89%	100%	69%	0%	93%	92%	100%	82%	42%	57%	100%	84%
Les explications fournies lors de la réception de la piscine	78%	67%	68%	100%	75%	100%	93%	86%	100%	91%	63%	43%	100%	88%
Total	234	6	19	6	52	1	14	50	6	11	19	23	2	25



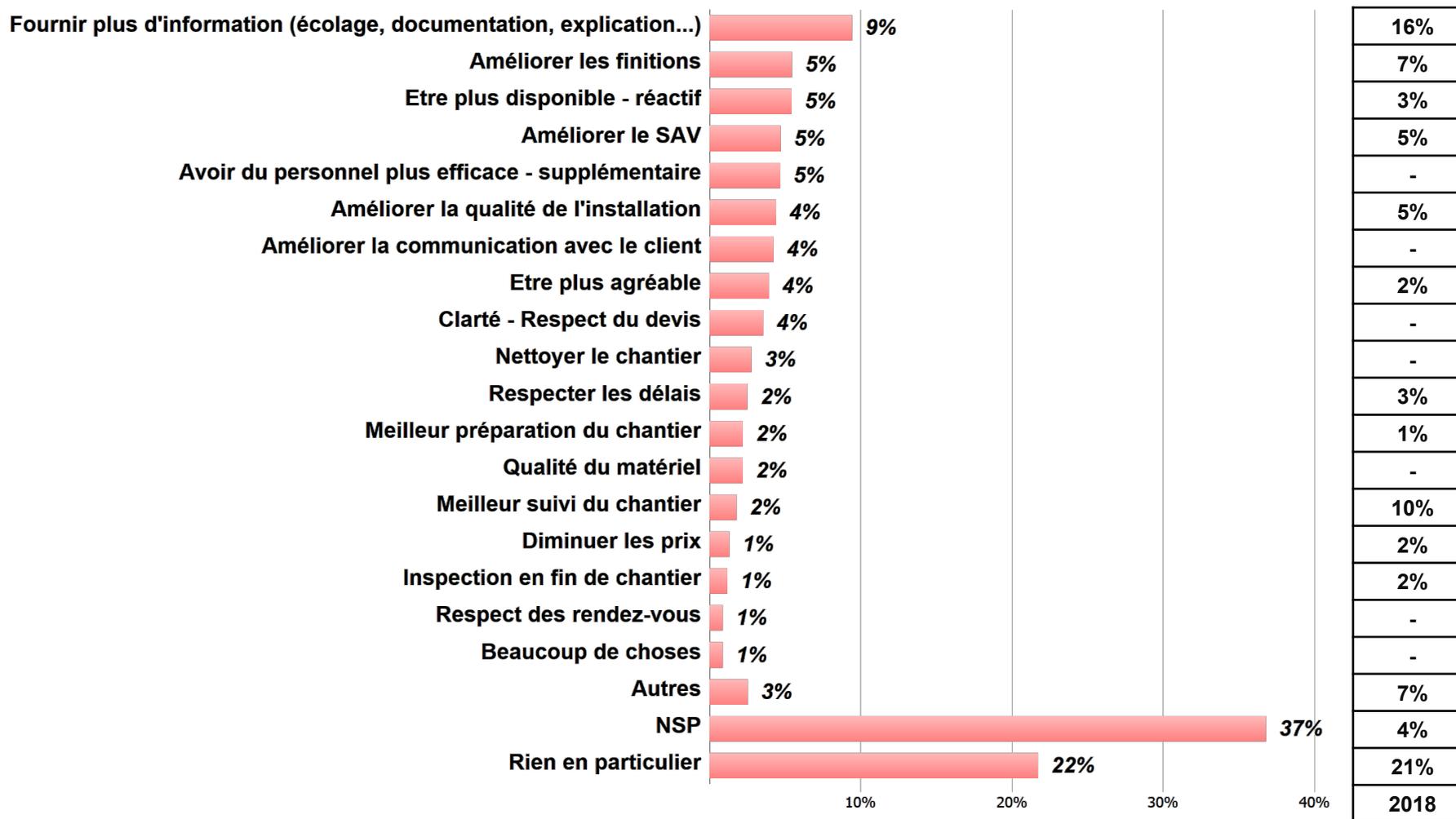
3.4. Analyse stratégique de la satisfaction





3.5. Suggestions d'amélioration pour l'installateur

Q : Selon vous, qu'est-ce que l'installateur devrait faire pour s'améliorer ?

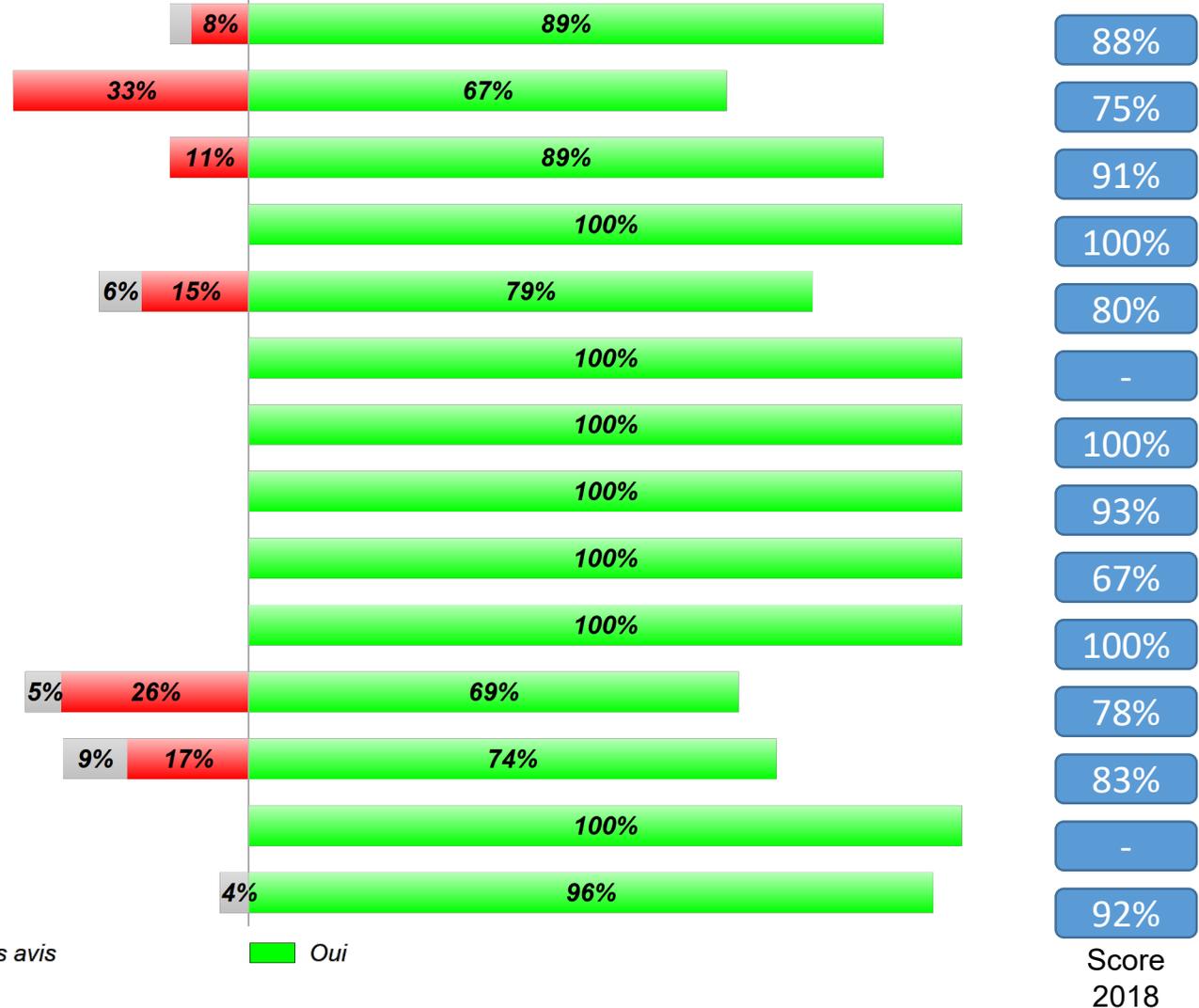




3.6. Intentions de recommandation

Q : Recommanderiez-vous cet installateur à un proche ?

Total (n=234)



■ Sans avis
■ Non

■ Oui

Score
2018