



SEPTEMBRE 2019

## QUALITE DE SERVICE DES FOURNISSEURS DE MONTURES

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉVALUATION FAITE PAR LES ADHERENTS CDO

Entre **avril et juin 2019**, la CDO a réalisé une enquête auprès de ses adhérents, en partenariat avec le cabinet **Gallileo Business Consulting**, afin de :

- . mieux cerner **leurs attentes et comportements d'achat** vis-à-vis de leurs fournisseurs de montures,
- . recueillir leur **évaluation de la qualité de service** que leur délivrent les **fournisseurs avec lesquels ils travaillent**.

Les résultats constituent, pour les adhérents CDO, un **outil d'aide à la décision** dans le choix de leurs fournisseurs.

Celui-ci vient prolonger les démarches de qualité initiées par la CDO, et pourra servir à alimenter les réflexions de l'ensemble des parties prenantes au marché de l'optique pour disposer d'une évaluation comparative fiable de la performance délivrée par les industriels auprès des points de vente indépendants.

Cette évaluation s'est appuyée sur la mobilisation de **313 adhérents CDO** entre avril et juin 2019, présentant un historique d'achats suffisant et **représentatif** de la diversité des points de vente en termes de panel de fournisseurs travaillé, localisation géographique, taille de la masse achat en montures, âge de l'opticien.

Les chiffres qui suivent sont basés sur les achats de l'ensemble des opticiens de la CDO focus sur **30 fournisseurs** de montures qui représentent une **part significative** de la masse achat montures de la CDO en 2018.

L'étude GALLILEO permet aux fournisseurs d'être évalués sur **7 thèmes** :

- la visite des représentants,
- la qualité des produits,
- la marque ou le portefeuille de marques,
- le positionnement prix (achat opticien) du fournisseur, les conditions commerciales et la dynamique promotionnelle,
- la facilité à passer les commandes, le SAV et la reprise des stocks,
- l'excellence et l'efficacité opérationnelle (livraisons, gestion des litiges, traitement des problèmes),
- les formations et les outils de communication à la disposition des opticiens.

**Principaux critères de choix d'un fournisseur de montures :**

- N°1 **La qualité des produits**
- N°2 **Le positionnement prix, les conditions commerciales et la dynamique promotionnelle**
- N°3 **La facilité à passer les commandes, le SAV et la reprise des stocks**

On constate un **fort écart dans la satisfaction moyenne** vis-à-vis des fournisseurs.

Les critères **les mieux évalués**, et largement au-dessus la moyenne, sont la visite des représentants et la qualité des produits.

Pour les critères **les moins bien évalués** nous constatons la facilité à passer les commandes, le SAV et la reprise des stocks, suivi par les formations et les outils de communication à disposition des opticiens et le positionnement prix (achat opticien) du fournisseur, les conditions commerciales et la dynamique promotionnelle.

Les leviers de différenciation au regard de l'étude sont bien situés dans **l'excellence opérationnelle, l'aide au sell-out et les conditions commerciales**.

L'étude a également permis de questionner les opticiens sur l'importance de l'offre 100% santé, et à cet égard, on note que ces derniers sont partagés.

Tous les résultats seront mis à la disposition **des adhérents de la CDO** sur le site [CDO.fr](http://CDO.fr).

Quant **aux fournisseurs**, ils pourront contacter le cabinet **Gallileo Business Consulting** pour souscrire aux résultats et ils disposeront ainsi d'indicateurs économiques de qualité pour répondre au mieux à l'attente de leurs clients.

Les 3 premiers au classement général et les premiers de chaque catégorie évaluée recevront leur **trophée « Qualité de service CDO 2019 »** au Silmo, le vendredi **27 septembre à 17 h 30** sur le stand de la Centrale (Hall 6 B 082).

## **Information**

### **CDO**

Christine Racon  
50, rue de Paradis  
75010 Paris  
Tél. 01 42 26 62 94  
[christine.racon@cdo.fr](mailto:christine.racon@cdo.fr)

### **GALLILEO BUSINESS CONSULTING**

Maher Kassab  
29 rue Jean-Jacques Rousseau  
75001 Paris  
Tél. 01 55 74 68 01  
[maher.kassab@gallileo.fr](mailto:maher.kassab@gallileo.fr)