

CONSUMER LOYALTY INDEX

Consumer Loyalty Index a été développé par ConsumerLab pour identifier **les leviers de fidélité** et proposer aux marques des recommandations opérationnelles pour améliorer **le niveau d'attachement** de leurs clients

CLASSEMENT DES MARQUES

1 NESPRESSO

2 DECATHLON

3 PEUGEOT

-  Distribution spécialisée : Decathlon
-  Distribution alimentaire : Leclerc
-  Automobile : Peugeot
-  Banque : La Banque Postale
-  Boisson : Nespresso
-  Luxe : Dior
-  FAI : Free

UNIVERS PRODUITS



80%

Seuil de fidélité client

LUXE

86%

BOISSON

83%

DISTRIBUTION ALIMENTAIRE

79%

AUTOMOBILE

84%

DISTRIBUTION SPECIALISEE

82%

UNIVERS SERVICES

FAI

59%

BANQUE

55%



40%

Seuil de fidélité client

METHODOLOGIE

Enquête online réalisée par ConsumerLab en mai 2014 auprès d'un échantillon de 1015 individus représentatif de la population française en termes de sexe, âge, PCS et région. **Plus de 60 marques étudiées.**