



Questionnaire quantitatif à destination des distributeurs et installateurs de matériel de cuisine professionnelle

Nom de l'enquêteur :

Nom de l'entreprise :

Nom et Prénom de l'interlocuteur :

Fonction de l'interlocuteur :

Numéro de téléphone de l'interlocuteur :

▪ Introduction type :

« Bonjour Madame, Monsieur, je m'appelle XXX et je suis étudiant(e) à l'ESSEC. Je réalise en ce moment une étude sur le marché des installateurs et distributeurs de cuisines professionnelles.

Auriez-vous quelques minutes à m'accorder pour répondre à quelques questions ? »

→ Si [Oui] : l'entretien peut commencer.

→ Si [Non] : Essayez de prendre rendez-vous avec l'interlocuteur pour une date ou un horaire ultérieur.

0. Informations générales

0.1. Votre entreprise est-elle uniquement un fabricant de matériels de cuisine professionnelle, ou bien a-t-elle également des activités d'installation ?

- L'entreprise a des activités d'installation et de maintenance
 L'entreprise n'a aucune activité d'installation

1. Informations générales

1.1. Quel est la part de votre activité générée par l'installation ou la maintenance de matériels de cuisine professionnelle ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Moins de 10% de votre chiffre d'affaires | <input type="checkbox"/> Entre 50 et 75% de votre chiffre d'affaires |
| <input type="checkbox"/> Entre 10 et 25% de votre chiffre d'affaires | <input type="checkbox"/> Entre 75 et 90% de votre chiffre d'affaires |
| <input type="checkbox"/> Entre 25 et 50% de votre chiffre d'affaires | <input type="checkbox"/> Plus de 90% de votre chiffre d'affaires |

1.2. Quel est votre périmètre d'action ?

- Les activités de maintenance
 La vente de matériel ou de machines
 Les deux

1.3. Que représente la vente de matériel et équipements de grande cuisine dans votre CA ? [Indiquez par différence la part de maintenance]

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 90% | <input type="checkbox"/> 40% |
| <input type="checkbox"/> 80% | <input type="checkbox"/> 30% |
| <input type="checkbox"/> 70% | <input type="checkbox"/> 20% |
| <input type="checkbox"/> 60% | <input type="checkbox"/> 10% |
| <input type="checkbox"/> 50% | |

1.4. Quel est votre effectif total ? |____|



1.5. Parmi votre effectif total, combien comptez-vous de techniciens ? |____|

1.6. Vos techniciens suivent-ils des formations techniques ?

- Oui Non

1.6.1. Si [OUI Q1.6.], qui assure la formation de vos techniciens ?

- Un organisme de formation spécialisé indépendant
 Les fabricants
 Des intervenants internes au groupement

1.6.2. Si [OUI Q1.6.], à quel rythme ?

- 1 à 2 fois par an
 Plus de 2 fois par an
 Moins d'une fois par an

2. Focus sur la vente

2.1. Quels sont les produits que vous commercialisez ?

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> Matériel de grandes cuisines | (1) |
| <input type="checkbox"/> Matériel de transports de repas (chariots, containers,...) | (2) |
| <input type="checkbox"/> Petit matériel hôtelier (prêt à brancher : Grille-pains, mixers, micro-ondes,...) | (3) |
| <input type="checkbox"/> Froid commercial (vitrines, chambres froides) | (4) |
| <input type="checkbox"/> Climatisation | (5) |
| <input type="checkbox"/> Buanderie et blanchisserie | (6) |
| <input type="checkbox"/> Jetable (conditionnement : barquette, vaisselle jetable) | (7) |
| <input type="checkbox"/> Arts de la table | (8) |
| <input type="checkbox"/> Produits détergents | (9) |
| <input type="checkbox"/> Traitement de l'eau | (10) |

2.2. Parmi ces produits, quels sont ceux qui représentent le plus gros CA pour vous ? [Les 2 premiers] |__| |__|

2.3. Parmi ces produits, quels sont ceux dont votre activité se développe le plus ? |____| |____|

2.4. Quel est le périmètre de vos ventes ?

- Départemental.....Proportion du CA :.....%
 Régional.....Proportion du CA :.....%
 National.....Proportion du CA :.....%



3. Focus sur le matériel de grandes cuisines

3.1. Parmi le matériel de grandes cuisines, quels sont les produits que vous vendez ? [Citez les 2 marques les plus importantes dans votre CA par type de matériel]

- Matériel de stockage froid (Cellules, armoires réfrigérées, chambres froides) :.....
- Préparation mécanique :.....
- Matériel de cuisson horizontale :.....
- Matériel de cuisson verticale :.....
- Chariots de distribution :.....
- Distribution self-service :.....
- Mobilier inox :.....
- Extraction :.....
- Laverie :.....

3.2. Pour les matériels que vous vendez, assurez-vous :

- La conception de plan de cuisine
- L'installation [→ Passer à Q 3.3]
- La maintenance

3.3. Si [Installation en Q 3.2], faites-vous :

- Du montage par vos propres équipes
- Du montage sous-traité
- De la maintenance pendant la garantie

3.4. Pour ceux qui font de la maintenance, faites-vous :

- De la maintenance pour toutes les marques
- De la maintenance uniquement sur les marques vendues
- Des contrats de maintenance [→ Si OUI, quelle proportion des clients sont sous contrat de maintenance ? [__]]

3.5. Quel est le périmètre de votre intervention technique ?

- Départemental
- Régional
- National

3.6. Que comprennent vos contrats de maintenance ? [plusieurs réponses possibles]

- Une ou des visites de contrôle
- Le coût des déplacements en cas de dépannage
- Le coût de la main d'oeuvre en cas de dépannage
- le coût des pièces détachées en cas de dépannage

3.6.1. Est-ce que le nombre de contrats de maintenance se développe ?

- Oui
- Non



3. Focus sur le matériel de grandes cuisines

4.0. Quelles sont les 3 marques qui vous paraissent les plus connues ? Comment les classez-vous ?

	Haut de Gamme	Moyenne Gamme	1 ^{er} prix	
Marque 1				
Marque 2				
Marque 3				

4.1. Parmi ces marques spécialisées, comment les classez-vous ?

	Haut de Gamme	Moyenne Gamme	1 ^{er} prix	Connait pas ?
Bonnet				
Bourgeat (Matfer)				
Bourgeois				
Comenda				
Ecomax				
Electrolux professionnel				
Enodis				
Eurochef				
Franstal				
Frima				
Granuldisk				
Hobart				
MBM				
Meiko				
Novatech (UFCF)				
Robot Coupe				
SAMMIC				
Socamel				
Thirode				
Tournus				
Winterhalter				



4. Focus sur le matériel de grandes cuisines

5.1. Dans quels secteurs réalisez- vous votre CA Grandes Cuisines ? Pouvez-vous les classer par ordre décroissant en importance de votre CA ?

- Collectivités publiques (1)
- Collectivités privées (2)
- Restauration commerciale (CHR, Cafétérias, etc.) (3)
- Commerce alimentaire de proximité (bouchers, charcutiers, traiteurs, boulangerie, etc.) (4)
- Grandes surfaces alimentaires (5)

5.2. [Reprendre l'activité la plus importante citée et poser la question suivante] :

Concernant ce secteur, quelle part de votre Chiffre d'affaires Grande Cuisine représente-il ?

- Moins de 25% de votre chiffre d'affaires
- Entre 25 et 50% de votre chiffre d'affaires
- Entre 50 et 75% de votre chiffre d'affaires
- Entre 75 et 90% de votre chiffre d'affaires
- Plus de 90% de votre chiffre d'affaires

5.3. Parmi ces activités, laquelle souhaitez-vous développer le plus :

- Collectivités publiques
- Collectivités privées
- Restauration commerciale
- Commerce alimentaire de proximité (bouchers, charcutiers, traiteurs, boulangerie, etc .)
- Grandes surfaces alimentaires

5.4. Pour l'activité citée, pourquoi ?

5.5. Faites-vous partie d'un groupement d'installateur (Gif, Eurochef, UFCV, GASEL ,EUROCHR ,Bonnet, Quietalis, Axima, etc.) ?

- Oui [→ Passer à Q 5.5.1.] Non

5.5.1. Si [OUI Q5.5.], lequel et pourquoi ?



5.5.2. Si [OUI Q5.5.], quels sont les avantages et désavantages d'une adhésion à un groupement ?

[Conditions d'achat, informatique centralisée, catalogue, etc.]

AVANTAGES :

DESAVANTAGES :

5.6. Dans le choix d'un fournisseur de matériel, pouvez-vous m'indiquer vos 3 critères principaux de choix :
[classez par ordre d'importance]

Le prix	
La qualité du produit	
Les délais de livraison	
La notoriété de la marque	
La qualité du SAV	
L'approche commerciale et ses supports	
La largeur de la gamme de produits	
Autre (à préciser :.....)	

5.7. Pour le matériel de grandes cuisines, préférez-vous :

- Un fournisseur spécialisé par ligne de produits Un fournisseur généraliste

5.8. Pourquoi ?

5.9. Possédez-vous une certification ?

- Qualicuisine Autre (A préciser :.....)

5. Vos attentes sur le marché

6.1. Utilisez-vous internet dans le cadre de votre activité ?

- Oui [→ Passer à Q 6.1.1.]
 Non [→ Passer à Q 6.1.2.]



6.1.1. Si [OUI Q6.1.], dans quel cadre l'utilisez-vous ?

- Pour géolocaliser les techniciens et suivre l'avancement des travaux
- Pour obtenir la documentation de vos fournisseurs
- Pour présenter la documentation commerciale
- Pour échanger avec un bureau d'étude intégré (BET) (dessins 2D, 3D, notices techniques, etc.)
- Pour passer des commandes (pièces détachées, matériel, etc.)
- Pour gérer le SAV (recherche et commande de pièces détachées, prises de rendez-vous, etc.)

6.1.2. Si [NON Q6.1.], pourquoi ?

- Manque de formation des techniciens aux outils informatiques
- Faible taux d'équipement en outils informatiques
- Faible utilité du dispositif de gestion en ligne
- Coûts trop importants
- Autre (A préciser :.....)

6.2. Quelles sont vos attentes internet vis-à-vis des fournisseurs ?