



Les Marques de Confiance 2019

Étude consommateur sur le secteur du tourisme et des loisirs

Paris, le 31 mai 2019

Les Marques de Confiance 2019

En bref

CONTEXTE

Pour la première fois, l'Index Confiance s'est penché sur les produits et services de santé.

Pour cela, un large panel en ligne de consommateurs français a été interrogé, afin de définir quelles sont selon eux les marques de confiance sur 16 catégories (suivant la taille de la catégorie, 3 ou 5 marques ont été primées).

MÉTHODOLOGIE

Pour chaque catégorie, une liste des marques les plus importantes sur le marché français a été établie.

Les critères suivants ont été évalués:

NPS* / Qualité du conseil / Qualité de l'offre / Efficacité des produits / Rapport qualité-prix / Confiance

RÉSULTATS

Netflix, dans le top « Services de vidéo à la demande », obtient le meilleur score de la catégorie « Tourisme et Loisirs » avec **9,00/10**.



EN TOUT 51 SERVICES ISSUS DU TOURISME ET DES LOISIRS ONT ÉTÉ PRIMÉS

Classement par catégorie

Tourisme (1/2)

Campings

Classement	Marque	Score
★★★★★	Capfun	7,75
★★★★	Sunélia	7,66
★★★★	Yelloh ! Village	7,40
★★★★	Tohapi	7,26
★★★★	Homair	7,17

Réservation de restaurants

Classement	Marque	Score
★★★★★	Michelin Restaurants	8,43
★★★★	LaFourchette	8,09
★★★★	Open Table	7,13

Agences de voyages en ligne

Classement	Marque	Score
★★★★★	Voyage Privé	7,90
★★★★	Promovacances	7,19
★★★★	Expedia	7,00

Portails en ligne de réservation d'hébergements

Classement	Marque	Score
★★★★★	Booking.com	8,10
★★★★	Airbnb	7,98
★★★★	hotels.com	7,81
★★★★	Homelidays	7,66
★★★★	trivago	7,66

Comparateur de billets d'avion et réservation

Classement	Marque	Score
★★★★★	Skyscanner	8,10
★★★★	momondo	6,95
★★★★	liligo.com	6,90

Agences de voyages d'aventure, randonnée, trekking

Classement	Marque	Score
★★★★★	Terres d'Aventure	7,80
★★★★★	Huwans	7,79
★★★★	Chamina Voyages	7,64

Classement par catégorie

Tourisme (2/2)

Portails en ligne de réservation de voitures

Classement	Marque	Score
★★★★★	Bsp-auto.com	7,97
★★★★	autoeurope.fr	7,61
★★★★	Happycar.com	7,44

Voyages pour célibataires

Classement	Marque	Score
★★★★★	Coviago	7,18
★★★★	Soloways	6,94
★★★★	Les Covoyageurs.com	6,80

Portail d'hébergements insolites, glamping

Classement	Marque	Score
★★★★★	Insolite Travel	7,45
★★★★	Abracadaroom	7,32
★★★★	Insolitour	7,32

Classement par catégorie

Loisirs

Services de messagerie, fournisseurs d'emails

Classement	Marque	Score
★★★★★	ProtonMail	8,82
★★★★	Gmail	8,45
★★★★	GMX	8,36
★★★★	Outlook	8,19
★★★★	Mail Orange	7,89

Cours de sport en ligne

Classement	Marque	Score
★★★★★	Shapin'	7,43
★★★★	Freeletics	6,99
★★★★	Yoga Connect	6,91

Services de vidéos à la demande

Classement	Marque	Score
★★★★★	Netflix	9,00
★★★★	iTunes	8,53
★★★★	Amazon Prime	7,79

Billetteries en ligne pour spectacles

Classement	Marque	Score
★★★★★	Fnac	8,70
★★★★	BilletRéduc	8,60
★★★★	DigiTick	8,58

Sites d'écoute de musique à la demande

Classement	Marque	Score
★★★★★	Spotify	8,18
★★★★	Deezer	7,91
★★★★	SoundCloud	7,83

Livraison de plats préparés

Classement	Marque	Score
★★★★★	Frichti	8,03
★★★★	L'Étoile des Gourmets	7,64
★★★★	UberEATS	7,32

Obtenez les résultats complets de l'Étude

Pour aller plus loin



ANALYSE DÉTAILLÉE



Nous réalisons pour chacune des catégories étudiées une analyse de l'affinité, de la fidélité, de la qualité et de l'image des marques. Les résultats de ces analyses visent à apporter une meilleure compréhension du positionnement des marques.



VOLONTÉ DE RECOMMANDER (NPS*)



Le Net Promoter Score* est un outil de mesure permettant de mesurer la volonté des clients à recommander une marque à un membre de leur famille ou à un ami proche. Le score est mesuré sur une échelle de 0 à 10.



RÉSULTATS PAR PROFIL



Notre panel consommateur est diversifié et représentatif de la population française. Notre étude offre différentes clés d'analyse (âge, civilité, région) des résultats en fonction des profils sondés.



FORMAT XLS/PPT



Vous disposerez de l'intégralité de vos résultats et de ceux de vos concurrents au format PPT et XLS afin de réaliser vos propres analyses.

Vous souhaitez obtenir plus d'informations ?

Votre contact



EWA GALEK

Directrice commerciale

L'Institut de la Satisfaction Client par Statista GmbH
30-34, rue du Chemin Vert
75011 Paris

TEL 01 76 36 24 37

E-MAIL egalek@indexconfiance.fr

WWW.INDEX-CONFIANCE.FR

MENTIONS LÉGALES

ISAC by Statista GmbH
20, rue Cambon
75001 Paris
France

TEL 01 76 36 24 37

E-MAIL contact@indexconfiance.fr

Tribunal chargé de la tenue du registre: Tribunal d'instance de Cologne

Numéro de registre: HRB 87129

Numéro de TVA: DE258551386

Gérants: Dr. Friedrich Schwandt, Tim Kröger