

Pourquoi les Millennials sont-ils infidèles à leurs marques préférées ?



DES RAISONS INATTENDUES

72%

72 % DES 18-34 ANS N'ONT PAS CHOISI L'UNE DE LEURS MARQUES PRÉFÉRÉES LORS DE LEURS ACHATS SUR LES 12 DERNIERS MOIS.

LES RAISONS LES PLUS SOUVENT INVOQUÉES :

- 29%** La marque rencontre des problèmes de qualité produits
- 21%** La marque connaît des problèmes d'approvisionnement, y compris en boutiques
- 17%** La marque ne paie pas ou ne traite pas bien ses employés
- 17%** La marque n'a pas de démarche éco-responsable



LES RAISONS LES MOINS SOUVENT INVOQUÉES :

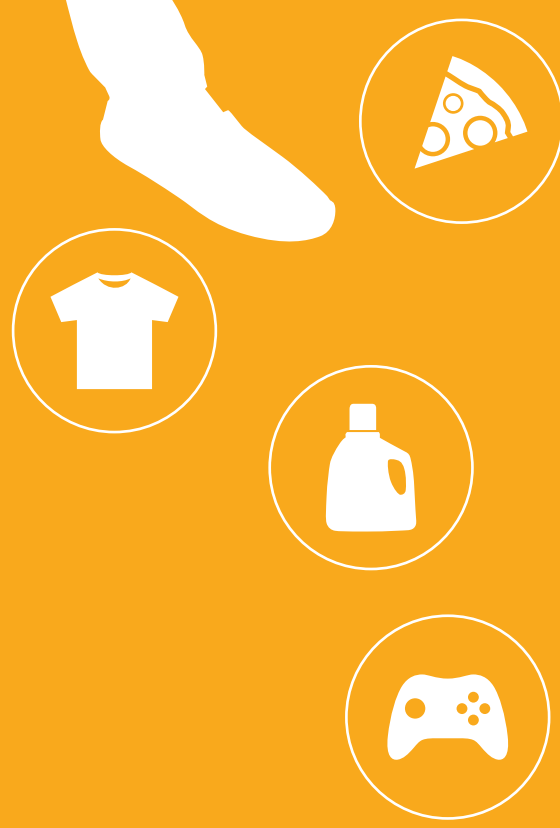
- Le site internet de la marque n'est pas attractif **8%**
- La marque ne possède pas d'application mobile **6%**
- La marque n'est pas très visible sur les media sociaux **6%**



PRODUITS

POUR QUELS TYPES DE PRODUITS LES MILLENNIALS SONT-ILS LES PLUS INFIDÈLES À LEURS MARQUES PRÉFÉRÉES ?

- 45%** Nourriture et boissons
- 43%** Habillement et Chaussure
- 35%** Biens de consommation
- 25%** Appareils électroniques



POUR QUELS TYPES DE PRODUITS LES MILLENNIALS SONT-ILS LES MOINS INFIDÈLES À LEURS MARQUES PRÉFÉRÉES ?

- Electroménager **23%**
- Ameublement **22%**
- Automobile **13%**



Les Millennials attachent plus d'importance à ce qui se passe en amont, dans les coulisses de la marque :

la fabrication et l'acheminement des produits -ce qui a un impact direct sur leur qualité et leur disponibilité-, les conditions de travail et l'éco-responsabilité. Ils accordent moins d'importance à sa visibilité sur les réseaux sociaux, ses applications mobiles ou son site internet. L'excellence de la Supply Chain conditionne fortement la fidélité à la marque, contribuant à son succès.