

COMMENT REALISER UNE IMPLANTATION?

Le domaine C53 donne naissance à de très nombreuses activités

C53-4 EVALUATION DES FACTEURS D'AMBIANCE

1 le contexte?

Vous souhaitez évaluer les facteurs d'ambiance

2 Création d'une grille d'évaluation

Annexe 1. L'échelle d'atmosphère et ses qualités psychométriques*

(d'après Plichon, 1999 à partir des échelles de Baker, 1986, Baker, Grewal et Parasuraman, 1994 et de Greenland et McGoldrick, 1994)

Variables et items correspondant	Alpha
<i>a) L'environnement d'ambiance du point de vente</i> - «La musique de fond est : déplaisante / plaisante» - «La lumière est : déplaisante / plaisante» - «L'acoustique : magasin bruyant / magasin calme» - «Il y a : trop de clients dans le magasin / pas assez de clients dans le magasin»	0,71
<i>b) L'environnement design/architectural du point de vente</i> - «La taille du magasin est : désagréable / agréable» - «Le magasin est : mal rangé / bien rangé» - «Le déplacement dans le magasin est : malaisé / aisé» - «L'agencement du magasin est : non pratique / pratique» - «Les produits sont : difficiles à trouver / faciles à trouver»	0,76
<i>c) L'environnement social du point de vente</i> - «Les employés : ne paraissent pas amicaux / paraissent amicaux» - «Les employés : ne paraissent pas serviables / paraissent serviables» - «Les employés : ne paraissent pas disponibles / paraissent disponibles»	0,84

*L'échelle présentée ci-dessus correspond à l'échelle épurée obtenue suite aux analyses psychométriques menées par Plichon (1999)

3 Les résultats

- Sous Excel

4 Analyse et préconisations

- critiquez la situation actuelle

- recherche des causes

- propositions de solutions

