LES CHAMPIONS

BIEN-ÊTRE ET BEAUTÉ

Pour fidéliser les clients, les meilleurs sites multiplient les points de contact, notamment via les réseaux sociaux.

PARAMÉDICAL

1	laboutiquedudos.com	7,2
2	pasolo.com	7,1
3	perineeshop.com	6,9
4	girodmedical.com	6,9
5	monclubbeaute.com	6,7

OPTIQUE

1	lentillesmoinscheres.com	7,5
2	visio-net.fr	7,5
3	misterspex.fr	7,4
4	ray-ban.com	7,4
5	happyview.fr	7,1
6	eyeshop.com	7,0
7	optical-center.fr	6,8
8	direct-optic.fr	6,7
9	sensee.com	6,7
10	krys.com	6,5

PHARMACIE ET PARAPHARMACIE

1	easyparapharmacie.com	7,4
2	cocooncenter.com	7,3
3	santediscount.com	7,0
4	shop-pharmacie.fr	7,0
5	viata.fr	7,0

GÉNÉRALISTES PRODUITS DE BEAUTÉ

1	sephora.fr	7,8
2	nocibe.fr	7,7
3	marionnaud.fr	7,6
4	comptoirdelhomme.com	7,5
5	mencorner.com	7,5
6	beautycoiffure.com	7,5
7	bleulibellule.com	7,4
8	incenza.com	7,4
9	fr.feelunique.com	7,2
10	hairstore.fr	7,0
11	cosma-parfumeries.com	7,0
12	oia-parfums.fr	6,9
13	gouiran-beaute.com	6,9
14	corporelle.fr	6,9
15	beautysuccess.fr	6,9

SEPHORA

SEPHORA Click and collect en magasin, retours gratuits, emballages cadeaux offerts, conseils de maquillage personnalisés, posts de photos des clientes : le site de produits de beauté multiplie les attentions.

NATURE & DÉCOUVERTES Ayant misé tôt sur le digital, l'enseigne a développé une marketplace de plus de 2 500 références, qui dispose notamment d'un moteur de recherche «cadeaux» pour trouver des idées selon le profil de la personne à gâter.

147 millions

d'euros en 2016 : les ventes en ligne des marques sélectives de parfums et de produits de beauté ont bondi de 21% par rapport à 2015 mais ne pèsent encore que 5% du total de ce marché.

PRODUITS NATURELS ET BIEN-ÊTRE

1	natureetdecouvertes.com	7,5
2	ecco-verde.fr	7,4
3	naturalforme.fr	7,1
4	lacoshop.com	7,0
5	aroma-zen.com	7,0
6	vivre-mieux.com	6,9
7	herboristerie-moderne.fr	6,9
8	leanatureboutique.com	6,9
9	mondebio.com	6,8
10	planetahuerto.fr	6,8

FABRICANTS PRODUITS DE BEAUTÉ

1	ricaud.com	7,6
2	clarins.fr	7,5
3	marius-fabre.com	7,4
4	fr.nuxe.com	7,3
5	eyeslipsface.fr	7,2
6	kikocosmetics.com	7,2
7	mugler.fr	7,2
8	biotherm.fr	7,0
9	fr.loccitane.com	7,0
10	loreal-paris.fr	7,0
11	yslbeauty.fr	7,0
12	nyxcosmetics.fr	6,9
13	yves-rocher.fr	6,8
14	thebodyshop.fr	6,8
15	lancome.fr	6,8

DIÉTÉTIQUE

1	onatera.com	7,2
2	dieti-natura.com	7,1
3	laboratoire-lescuyer.com	7,0
4	jolivia.fr	6,8
5	prozis.com	6,6

Les notes attribuées aux enseignes sont sur 10 et ont été arrondies à une décimale. Le rang tient compte aussi des décimales suivantes.

12%

des ventes de meubles en France se font désormais sur Internet. Pour certains pionniers du digital, telle l'enseigne Maisons du monde, cette part dépasse les 20%, avec un objectif de 25% en 2020.

GÉNÉRALISTES AMEUBLEMENT ET DÉCORATION		
1	maisonsdumonde.com	7,8
2	madeindesign.com	7,4
3	delamaison.fr	7,4
4	pierimport.fr	7,3
5	but.fr	7,2
6	home24.fr	7,2
7	voltex.fr	7,2
8	alinea.fr	7,2
9	fly.fr	7,1
10	declikdeco.com	7,0
11	camif.fr	7,0
12	conforama.fr	7,0
13	interiors.fr	7,0
14	grenier-alpin.com	7,0
15	comforium.com	6,9
16	vente-unique.com	6,9
17	sofactory.fr	6,9
18	miliboo.com	6,9
19	mobiliermoss.com	6,9
20	ambientedirect.com	6,9

OUTILLAGE		
1	guedo-outillage.fr	7,2
2	bati-avenue.com	7,0
3	outillage-online.fr	6,9
4	maisondeladetection.com	6,7
5	maxoutil.com	6,7

QUINCAILLERIE ET MATÉRIEL ÉLECTRIQUE		
1	quincaillerie.pro	7,2
2	123elec.com	7,0
3	cazabox.com	6,9
4	alliancelec.fr	6,9
5	kelelek.com	6,8

MAISONS DU MONDE
Grâce aux data collectées auprès de ses 10 millions de clients, la chaîne de déco peut leur envoyer des newsletters personnalisées et adapter les pages du site en fonction de leur comportement sur le Web.

ALLOPNEUS
Ce distributeur de pneumatiques séduit avec la garantie d'un alignement sur le prix le plus bas du marché, mais aussi avec des options de paiement diversifiées, à crédit ou en plusieurs fois.

PNEUS		
1	allopneus.com	7,2
2	confortauto.fr	7,0
3	pneus-online.fr	6,9
4	bonspneus.fr	6,7
5	123pneus.fr	6,6

ANIMALERIES		
1	croquetteland.com	7,7
2	lafermedesanimaux.com	7,6
3	zooplus.fr	7,6
4	wanimo.com	7,3
5	animaleco.com	7,3

MOBILIER D'EXTÉRIEUR		
1	triganostore.com	7,2
2	lafuma-mobilier.fr	7,0
3	alicesgarden.fr	7,0
4	oviala.com	7,0
5	oogarden.com	6,8

LES CHAMPIONS

GÉNÉRALISTES ET VENTES PRIVÉES

Les gagnants conjuguent un service de livraison ultrarapide et efficace avec une politique de retour gratuit.

GÉNÉRALISTES		
1	amazon.fr	7,6
2	cdiscount.com	7,5
3	rueducommerce.fr	7,5
4	auchan.fr	7,0
5	mistergooddeal.com	6,9

VENTES PRIVÉES		
1	brandalley.fr	8,3
2	showroomprive.com	7,2
3	zalando-prive.fr	7,2
4	vente-privee.com	7,1
5	privatesportshop.fr	7,0

AMAZON Le géant de l'e-commerce offre le plus grand choix de produits au monde avec un moteur de recherche très efficace. De plus, son SAV est connu pour sa réactivité et son sens du commerce, remboursant les retours sans rechigner.

250 millions

de produits sont disponibles sur Amazon.fr. Valorisé quelque 800 milliards de dollars en Bourse, le premier commerçant mondial a investi 16,1 milliards en R&D en 2016, plus que Google.

Les notes attribuées aux enseignes sont sur 10 et ont été arrondies à une décimale. Le rang tient compte aussi des décimales suivantes.

LES CHAMPIONS

MODE ET ACCESSOIRES

Les internautes attendent une bonne qualité de service, même sur les sites de produits d'entrée de gamme.

PRÊT-À-PORTER FEMME PREMIUM

1	sezane.com	7,1
2	1-2-3.fr	7,1
3	fr.claudiepierlot.com	6,7
4	comptoirdescotonniers.com	6,7
5	desigual.com	6,6

PRÊT-À-PORTER FEMME

1	promod.fr	7,9
2	lamodeuse.com	7,6
3	breal.net	7,5
4	balsamik.fr	7,3
5	helline.fr	7,3
6	cache-cache.fr	7,2
7	pimkie.fr	7,2
8	lmv.fr	7,1
9	tally-weijl.com	7,1
10	scottage.fr	7,1

PRÊT-À-PORTER HOMME

1	celio.com	7,6
2	jules.com	7,5
3	brice.fr	7,4
4	ruedeshommes.com	7,3
5	jackjones.com	7,2

PRÊT-À-PORTER MIXTE PREMIUM

1	cyrillus.fr	7,6
2	lacoste.com	7,4
3	petit-bateau.fr	7,2
4	eden-park.fr	7,1
5	aigle.com	7,0
6	versace.com	7,0
7	hugoboss.com	6,9
8	calvinklein.com	6,9
9	ikks.com	6,9
10	guess.eu	6,9

PRÊT-À-PORTER ENFANT

1	vertbaudet.fr	8,1
2	t-a-o.com	7,4
3	lamaloli.com	7,3
4	fr.smallable.com	7,2
5	catimini.com	7,2

LINGERIE

1	etam.com	7,9
2	lemoncurve.com	7,7
3	dessus-dessous.fr	7,7
4	dim.fr	7,5
5	glamuse.com	7,4

spartoo

SPARTOO Ce vendeur de chaussures en ligne est réputé pour la richesse de son offre et la clarté de sa présentation. Il est sur le point de racheter les boutiques André pour développer son offre multicanal.

KIABI
la mode à petits prix

KIABI L'enseigne de vêtements d'entrée de gamme a su développer un service clients efficace offrant des canaux de contact nombreux et originaux (tchat communautaire, webcam pour les malentendants...).

CHAUSSURES

1	spartoo.com	8,7
2	sarenza.com	8,6
3	jefchaussures.com	7,5
4	clarks.fr	7,4
5	destock-sport-et-mode.com	7,4
6	chausport.com	7,3
7	footlocker.fr	7,2
8	lahalle.com	7,2
9	timberland.fr	7,1
10	dcshoes.fr	7,1
11	geox.com	7,0
12	shoes.fr	7,0
13	andre.fr	7,0
14	chaussea.com	6,9
15	snkrs.com	6,9

MONTRES

1	montresandco.com	7,5
2	montredo.com	7,5
3	fr.casio-shop.eu	7,2
4	monting.fr	6,9
5	fossil.com	6,9

PRÊT-À-PORTER MIXTE

1	kiabi.com	8,3
2	bonprix.fr	7,7
3	newlook.com	7,6
4	gemo.fr	7,6
5	fr.landsend.com	7,6
6	esprit.fr	7,6
7	c-and-a.com	7,6
8	bizzbee.com	7,3
9	blancheporte.fr	7,3
10	damart.fr	7,3
11	bonoboplanet.com	7,2
12	laurakent.fr	7,2
13	pullandbear.com	7,2
14	tati.fr	7,1
15	uniqlo.com	7,1

Les notes attribuées aux enseignes sont sur 10 et ont été arrondies à une décimale. Le rang tient compte aussi des décimales suivantes.

SPÉCIALISTES

1	chapeaushop.fr	7,3
2	enviedefraise.fr	7,3
3	g-star.com	7,2
4	unclejeans.com	7,2
5	armorlux.com	7,1

GÉNÉRALISTES MULTIMARQUES

1	zalando.fr	8,3
2	des-marques-et-vous.com	7,8
3	3suisses.fr	7,7
4	galerieslafayette.com	7,7
5	modz.fr	7,5
6	laredoute.fr	7,5
7	placedestendances.com	7,5
8	citadium.com	7,4
9	lexception.com	7,3
10	asos.fr	7,3

BAGAGES ET SACS

1	monnierfreres.fr	7,6
2	gsell.fr	7,4
3	edisac.com	7,3
4	shop.kipling.com	7,3
5	nat-nin.fr	7,2
6	eastpak.com	7,2
7	rayondor-bagages.fr	7,2
8	tekmi.fr	7,2
9	samsonite.fr	7,1
10	sacastar.com	7,1

PUÉRICULTURE

1	brindilles.fr	7,6
2	allobebe.fr	7,6
3	berceaumagique.com	7,5
4	aubert.com	7,4
5	roseoubleu.fr	7,1

BIJOUTERIE

1	histoiredor.com	7,7
2	ocarat.com	7,5
3	bijourama.com	7,5
4	maty.com	7,4
5	cleor.com	7,4
6	atelier-amaya.com	7,4
7	marc-orian.fr	7,3
8	swarovski.com	7,3
9	estore-fr.pandora.net	7,2
10	adamence.com	7,2
11	fr.bijouxenvogue.com	7,2
12	edenly.com	7,1
13	vuillermoz.fr	7,1
14	lemanegeabijoux.com	7,0
15	juwelo.fr	6,9
16	karuni.fr	6,9
17	1001-bijoux.fr	6,9
18	bijoulia.fr	6,9
19	juliendorcel.com	6,9
20	jollia.fr	6,9

MONNIER FRÈRES Ce site d'accessoires de luxe pour femme a mis en place une hotline de qualité, un service de livraison sous 24 heures et un retour gratuit sous 30 jours.

zalando

ZALANDO Essai d'un produit chez soi avant de le payer, retour gratuit avec un coursier qui se déplace à votre domicile (à Paris et à Lyon) : le géant allemand du prêt-à-porter en ligne multiplie les services innovants.

LES CHAMPIONS

ALIMENTATION

Les consommateurs apprécient les innovations ayant un effet sur leur porte-monnaie, comme les promos ciblées.

COURSES EN LIGNE (LIVRAISON À DOMICILE)

1	monoprix.fr	7,3
2	greenweez.com	7,3
3	coradrive.fr	6,6
4	houra.fr	6,6
5	naturalia.fr	6,4

ÉPICERIE FINE ET TRAITEUR

1	comtessedubarry.com	7,4
2	comptoir-irlandais.com	7,3
3	oliviers-co.com	7,3
4	boucherie-dynamique.com	7,1
5	carredeboeuf.com	7,1

THÉS ET CAFÉS

1	maxicoffee.com	7,5
2	nespresso.com	7,0
3	palaisdesthes.com	7,0
4	tassimo.fr	6,9
5	cafe-privilege.com	6,9

MONOPRIX

MONOPRIX L'enseigne haut de gamme, filiale de Casino, est la première à lancer un service de listes de courses sur l'enceinte Google Home. Elle s'est aussi alliée à un pro de la logistique alimentaire pour doper ses livraisons.

VINS, BIÈRES ET SPIRITUEUX

1	vinatis.com	7,3
2	lavinia.fr	7,2
3	wineandco.com	7,2
4	vinsetchampagnes.fr	7,2
5	saveur-biere.com	7,0

BISCUITS, CONFISERIE ET CHOCOLATS

1	fleursdedragees.com	7,2
2	votregateau.fr	7,0
3	chocolat-deneuville.com	6,8
4	lamaisonduchocolat.fr	6,8
5	mymms.fr	6,7