



Avril 2026

Les équipes terrain dans le secteur Retail



beedeez





Secteur Retail

**Soulager la pression et
apaiser les échanges clients**

37%



**citent les clients difficiles comme
difficulté principale**

vs 24% en moyenne. Le Retail est en première ligne du stress relationnel.

Les chiffres qui comptent

Ce qui distingue le Retail de la moyenne

86%

Journée très linéaire

+14 pts vs moyenne (72%). La routine la plus marquée de tous les secteurs.

37%

Clients/bénéficiaires difficiles

+13 pts vs moyenne. La première ligne du stress relationnel.

57%

Veulent moins de pression

+9 pts vs moyenne (48%). Le besoin de respirer.

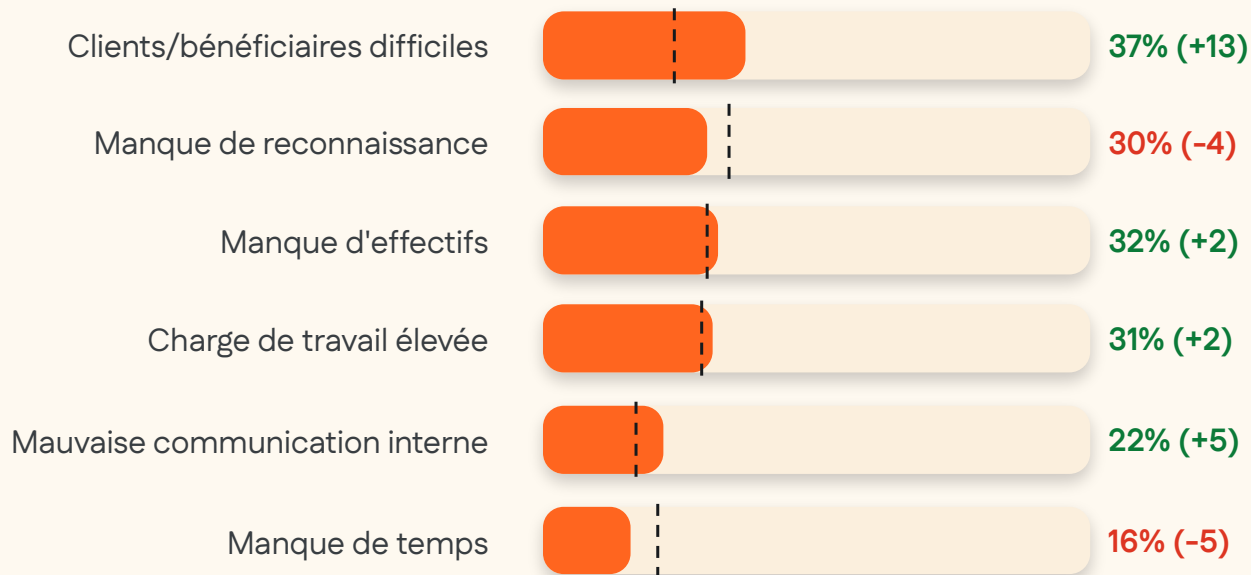
45%

Préfèrent la démonstration

+9 pts vs moyenne (36%). Montrer > dire.

Les difficultés du quotidien

Ce qui pèse sur le terrain



Comprendre les consignes

Le quoi sans le pourquoi

91%

comprennent les consignes
(vs 84% en moy., +7 pts)

47% vs 48% (-1)

Comprennent le quoi ET le pourquoi

44% vs 36% (+8)

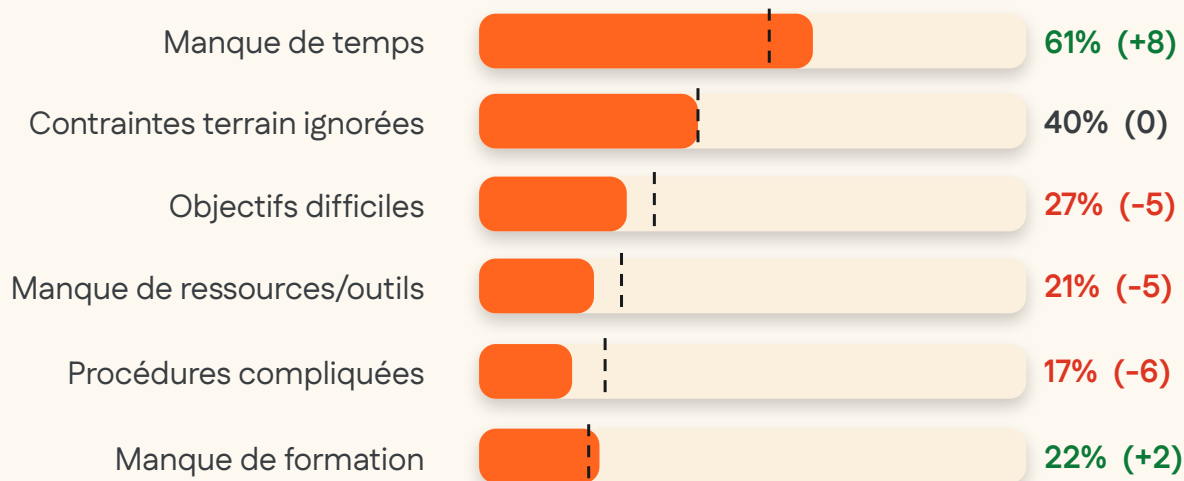
Comprennent le quoi MAIS PAS le pourquoi

58%

vs 61% en moyenne

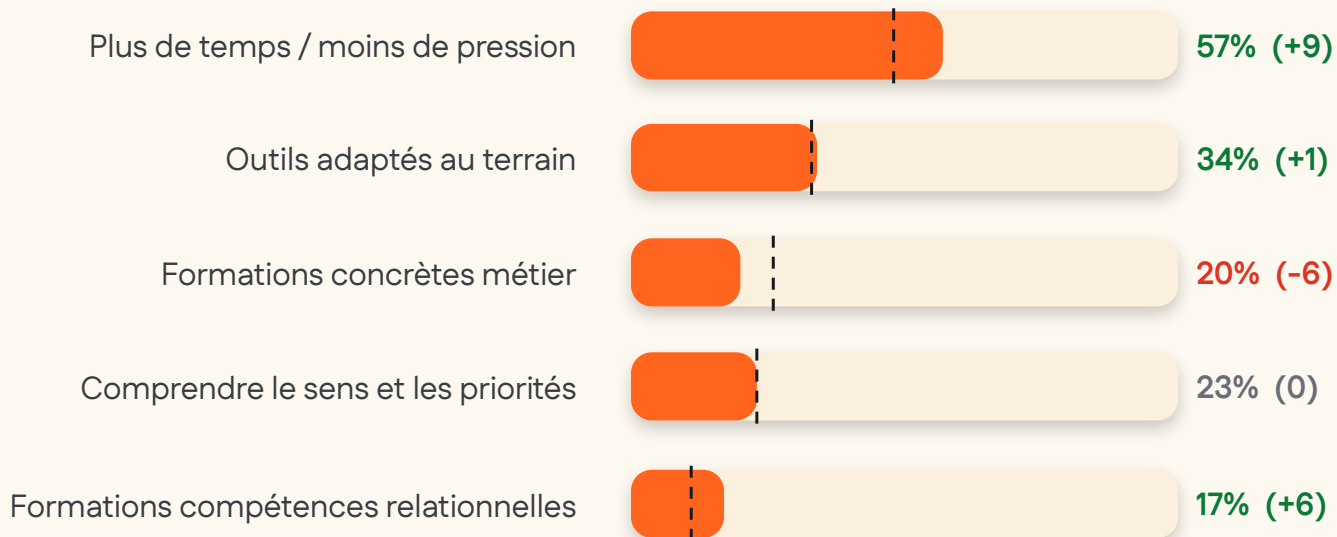
ressentent un décalage entre ce qu'on demande et ce qu'ils peuvent réellement faire

Les raisons du décalage



Leviers d'efficacité

Ce qui les aiderait vraiment



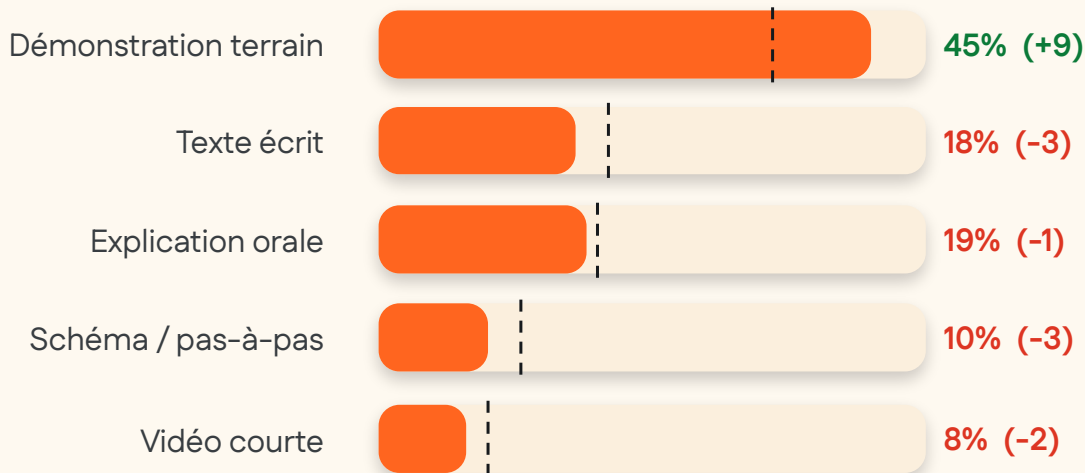
« Entre la pression des objectifs et les clients mécontents, on fait tampon sans filet. »

Verbatim terrain — Secteur Retail

Comment ils préfèrent apprendre

Formats de contenu professionnel préférés

*La démonstration terrain domine à 45% (+25% vs moyenne).
Le « montrez-moi » l'emporte sur le « dites-moi ».*



Méthodologie

Comment cette étude a été réalisée

1 148

travailleurs terrain
interrogés

6

secteurs clés
étudiés

quotas

sexe, âge, CSP,
encadrement, secteur

jan-fév

2026 · questionnaire
auto-administré en ligne

Étude Beedeez x IFOP — Avril 2026



*Étude BeeDeez x IFOP : Quotidien, contraintes et efficacité :
ce que vivent réellement les équipes terrain en 2026*