

## Best Brands Awards 2021 :

### Le classement des marques préférées des Belges

*Bruxelles, le 20 avril 2021. Pour la sixième année consécutive, les Best Brands Awards récompensent les marques favorites des Belges dans 21 secteurs d'activités différents. Ce classement a été dévoilé aujourd'hui lors d'un show TV célébrant les marques préférées des Belges, devenu un événement incontournable pour les professionnels du marketing et de la communication.*

Lancés à Munich en 2004 par l'agence de communication **Serviceplan** et dans d'autres pays ensuite (Chine, France, Italie, Russie, etc.), les Best Brands Awards sont considérés aujourd'hui comme **LE baromètre de performance des marques**. En effet, ce n'est pas l'opinion subjective d'un jury de professionnels qui dicte le choix des vainqueurs, mais les consommateurs eux-mêmes, selon deux critères : **le succès économique réel** (la part de marché, un prix supérieur ou le premier choix du consommateur) et la **perception émotionnelle** (la notoriété, l'expérience client ou encore le potentiel de ventes croisées).

En Belgique, le classement des Best Brands est établi sur la base d'une enquête en ligne réalisée par GfK auprès de 5 000 ménages représentatifs de la population nationale. Pour cette 6<sup>e</sup> édition, quelque 350 marques issues de 21 secteurs d'activités ont été évaluées.

### Et les gagnants sont...

Le show TV des Best Brands Awards 2021 a réuni devant les écrans ce 20 avril plus de 350 invités issus du monde des affaires, de la communication et des médias. Après plusieurs interventions inspirantes, dont celle du Dr Wayne Visser, professeur et titulaire de la chaire en Sustainable Transformation à l'Antwerp Management School, les noms des lauréats ont été dévoilés :

- AG Insurance Best Insurances Brand
- Aveve Best Pet & Hobby Retail Brand
- Bosch Best Do-It-Yourself Brand
- Coca-Cola Best Non-Alcoholic Drinks Brand & Best Product Brand tous secteurs confondus
- Colruyt Best Retail Food Brand & Best Sustainable Brand
- Danone Best Food Brand
- Dats24 Best Fuel Brand
- Engie Best Energy Brand
- HP Best IT Brand
- Jupiler Best Beer Brand
- KBC Best Financial Services Brand
- Martini Best Alcoholic Drinks Brand
- MediaMarkt Best Retail Hi-Fi Electro Brand
- Miele Best Major Domestic Appliances Brand
- Nivea Best Beauty Products Brand
- Philips Best Small Domestic Appliances Brand
- Proximus Best Telecom Operators Brand
- Royal Canin Best Pet food Brand
- Samsung Best Consumer Electronics et Best Telecom Brand
- Volkswagen Best Automotive Brand

## Montée en puissance de certains challengers

Un certain nombre de marques confirment leur leadership d'une année à l'autre : c'est, par exemple, le cas de Coca-Cola, Samsung, Jupiler, Bosch, Miele ou encore Philips. Les trois premières marques citées décrochent d'ailleurs les « Best Product Scores », tous secteurs confondus.

Dans d'autres catégories, par contre, les leaders de 2020 ont été contraints d'abandonner la première marche du podium : dans le secteur bancaire, KBC supplante BNP Paribas Fortis ; dans le retail Hifi Electro, MediaMarkt dame le pion à Vanden Borre ; dans les produits pétroliers, Dats24 l'emporte sur Total. Le signe que rien n'est jamais coulé dans l'airain ! Parmi les marques qui enregistrent la progression la plus importante entre 2020 et 2021, il y a également Martini, HP ou encore Delhaize.

## Quelques surprises aussi

Dans les services financiers, ING s'offre la 3<sup>e</sup> place du podium, derrière KBC et BNP Paribas Fortis. Bien que sa part de marché soit relativement réduite par rapport aux grandes banques implantées sur notre marché, elle s'adjuge le meilleur score en ce qui concerne la perception émotionnelle.

Dans les produits cosmétiques, c'est Rituals qui surprend tout le monde, s'adjugeant une 2<sup>e</sup> place derrière l'indétrônable Nivea, mais devant Dove, Axe et L'Oréal ! Un des facteurs différenciant est notamment l'élégant design de ses produits.

## Nouvelle catégorie 2021 : Best Sustainable Brand

La crise sanitaire que nous connaissons depuis une année a changé de façon permanente le comportement du consommateur. Nos achats sont de plus en plus centrés sur nos besoins fondamentaux, nous achetons plus consciemment, plus localement, et la Covid-19 a accéléré les usages du digital y compris et certainement pour le commerce. Car, pour contrer l'isolement, les consommateurs utilisent le digital pour se connecter, apprendre et jouer; et ils continueront de le faire dans le futur. C'est pourquoi cette édition 2021 des Best Brands Awards a accueilli une nouvelle catégorie : **Best Sustainable Brand** et que des questions relatives à la durabilité (humaine, économique, environnementale) ont été ajoutées à notre questionnaire. Le top 3 de cette catégorie se compose de : **Colruyt, Nivea et Aveve**.

## Construire des relations authentiques avec le consommateur : la clé de la croissance

Les résultats des Best Brands Awards 2021 le confirment : plus que jamais, construire des marques fortes signifie **établir des relations durables et authentiques avec le consommateur**. Sans cette vision, de nombreuses marques sont vouées à disparaître sans qu'aucune campagne marketing ne puisse les sauver. Avec une fragmentation des médias de plus en plus marquée et le rejet croissant de la publicité non pertinente, il est important d'écouter le consommateur et de lui offrir **une expérience de marque pertinente et cohérente**. Bien sûr, l'étude Best Brands offre une occasion unique d'encore mieux connaître les attentes actuelles et futures de ce consommateur de plus en plus exigeant.