

## **Atelier Fidélisation clients**

« Savoir conduire une enquête de satisfaction »

**UP2, Patricia PINGLOT**

*Le 15 janvier 2009*



En collaboration avec le cabinet  
UP2 Consulting  
[www.up2consulting.com](http://www.up2consulting.com)



Projet cofinancé par l'Union  
européenne Fonds européen de  
développement régional (FEDER)



Avec le soutien du Conseil Régional  
Une action du Contrat de filière  
agro-alimentaire



## **Sommaire**

- Introduction
- Préparer l'enquête
- Conduire l'enquête
- Analyser les résultats
- Prendre des décisions
- Communiquer
- Conclusion

# Introduction

- Fidélité = satisfaction + image

BtoB	Marché	BtoC
Individuelle	Décision d'achat	Collective
Forte	<i>Fréquence d'achat</i>	Faible
Forte	<i>Fréquence d'usage</i>	Faible
Faible	<i>Implication</i>	Fort
Faible	<i>Coût du changement</i>	Fort
Faible	<i>Innovation</i>	Forte
Faible	<i>Technologie</i>	Forte
<b>Dominante SATISFACTION</b>		<b>Dominante IMAGE</b>

- 3 -

# Introduction

- Et pour votre entreprise ?

note	BtoB	Marché	BtoC	note
	Individuelle	Décision d'achat	Collective	
	Forte	<i>Fréquence d'achat</i>	Faible	
	Forte	<i>Fréquence d'usage</i>	Faible	
	Faible	<i>Implication</i>	Fort	
	Faible	<i>Coût du changement</i>	Fort	
	Faible	<i>Innovation</i>	Forte	
	Faible	<i>Technologie</i>	Forte	
<b>Total</b>	<b>SATISFACTION</b>		<b>IMAGE</b>	<b>Total</b>

- 4 -

# Introduction

---

- Définition de la satisfaction clients
  - C'est l'opinion d'un client résultant de **l'écart** entre **sa perception** du produit ou service consommé et **ses attentes**
  
- L'enquête de satisfaction
  - Permet de **mesurer** cet écart

- 5 -

# Méthodologie générale

---

- En 5 étapes
  1. Préparer l'enquête
  2. Conduire l'enquête
  3. Analyser les résultats
  4. **Prendre des décisions**
  5. Communiquer

- 6 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Constituer un **comité de pilotage interne**, *pour* :
  - Définir les objectifs
  - Choisir les cibles de l'enquête
  - Constituer le fichier clients
  - Lister les questions
  - Établir un planning

- 7 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Définir les objectifs, *exemples* :
  - Connaître
  - Mesurer
  - Expliquer
  - Solliciter
  - Manager



- 8 -

# 1. Préparer l'enquête

- Choisir les cibles (clients)
  - Définir la population totale de l'enquête
  - Détailler par échantillons si besoin
- Valider la corrélation entre la population et les objectifs

- 9 -

# 1. Préparer l'enquête

- Zoom sur l'échantillonnage (1/3)
  - Définition : c'est regrouper les clients en catégories homogènes
  - Si population importante
  - La taille d'un échantillon dépend :
    - Du nombre de niveaux d'analyse
    - Du taux de précision
    - Des budgets

- 10 -

# 1. Préparer l'enquête

- Zoom sur l'échantillonnage (2/3)
  - Segments
  - Types de niveaux d'analyse
  - Nombre de niveaux d'analyse

- 11 -

# 1. Préparer l'enquête

- Zoom sur l'échantillonnage (3/3)
  - Exemple

Segments	Types de niveaux	Nb. De niveaux
Géographique	Nord, Sud, Est, Ouest	4
Activités	1, 2, 3, 4, 5	5
Produits	A, B, C	3
Chiffre d'Affaires	Petit, Moyen, Grand	3



- 12 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Constituer le fichier clients
  - Lister les sources d'informations internes
  - Evaluer une possible intégration des bases de données existantes en interne
  - Identifier les données nécessaires

**De la qualité du fichier va dépendre le pourcentage de retours et la qualité des réponses**

**Définir une politique interne de collecte d'informations**

- 13 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Lister les questions
- S'assurer de leur cohérence avec :
  - Les objectifs
  - Les populations cibles



- 14 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Lors du **comité de pilotage interne**, *vous avez* :
  - Défini les objectifs
  - Choisi les cibles de l'enquête
  - Constitué le fichier clients
  - Listé les questions
  - Etabli un planning

- 15 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Les différents modes d'enquêtes
  - Postales
  - Distribuées
  - En face-à-face
  - Téléphoniques
  - Par Internet

- 16 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- L'enquête postale
  - Cible homogène
  - Questionnaire court
  - + lettre d'accompagnement
  - + enveloppe pré-affranchie
- L'enquête distribuée
  - Magasins, hotels
  - Population de passage
  - Questionnaire court, à remplir sur place

- 17 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- L'enquête en face-à-face
  - Questionnaire plus long
  - Expression libre de la personne interrogée
- L'enquête téléphonique
  - Utilisées dans 80 % des cas
  - Prévenir les personnes
  - Échange d'opinions

- 18 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- L'enquête par Internet
  - Même principe que les enquêtes postales
  - Envoi électronique
  - Mise en ligne



- 19 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- A ce stade, vous avez :
  - Défini les objectifs de l'enquête
  - Choisi vos cibles par échantillonnage
  - Listé vos questions
  - Choisi votre mode d'enquête
- Vous allez :
  - Elaborer votre questionnaire

- 20 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Questionnaire : préambule
  - Etudes qualitatives
  - Etudes quantitatives

# 1. Préparer l'enquête

---

- Structure d'un questionnaire
  1. Introduction
  2. Questions de satisfaction globale
  3. Questions sur des critères précis
  4. Suggestions d'amélioration
  5. Conclusion

# 1. Préparer l'enquête

- Formuler les questions
  - Question fermée
  - Question fermée ordonnée
  - Question fermée échelle
  - Question ouverte

- 23 -

# 1. Préparer l'enquête

- Un peu de vocabulaire

**positif** Excellent, Idéal, Le mieux que je puisse désirer,  
Comme désiré, Adéquat, Bien, Satisfait

**indifférence** Comme attendu, Nécessaire à mes besoins,  
Normal, Acceptable, Suffisant, Mieux serait  
désirable

**négatif** A peine acceptable, Minimum tolérable,  
Insatisfait, Mauvais, Intolérable

- 24 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Les mots à éviter
  - Les mots techniques
  - Le jargon
  - Les mots ambivalents
  - Les mots sensibles

- 25 -

# 1. Préparer l'enquête

---

- Préférer :
  - Une notion unique par question
  - Des phrases courtes
  - La précision

- 26 -

# 1. Préparer l'enquête

- Les échelles de réponses

- Échelle sémantique

- *Que pensez-vous de la qualité de notre accueil téléphonique ?*

Excellent	Très bien	Bien	Mauvais	Très mauvais
-----------	-----------	------	---------	--------------

- Échelle mathématique

- *Quelle note sur 10 donneriez-vous à notre accueil téléphonique ?*

- 27 -

# 1. Préparer l'enquête

- Usages

Mode d'enquête	Echelle sémantique	Echelle mathématique
Face-à-face	++	+++
Postal / Internet	+++	+
Téléphone	+	+++



- 28 -

## 2. Conduire l'enquête

---

- Equipes
- Outils
- Planning
  - Questionnaire
  - Pré-test
  - Enquête
- Budget

- 29 -

## 2. Conduire l'enquête

---

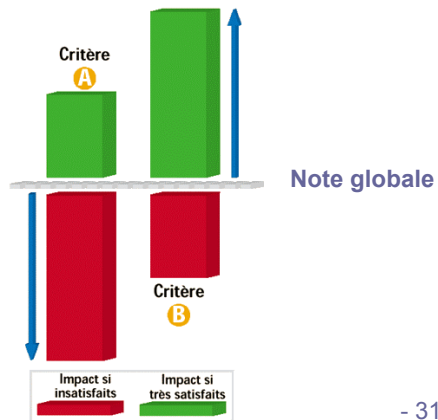
- Les outils
  - Logiciels dédiés aux enquêtes
    - Sphinx, e-questionnaire, Ethnos, Eurecia, Wysuforms...
  - Cabinets spécialisés

- 30 -

### 3. Analyser les résultats

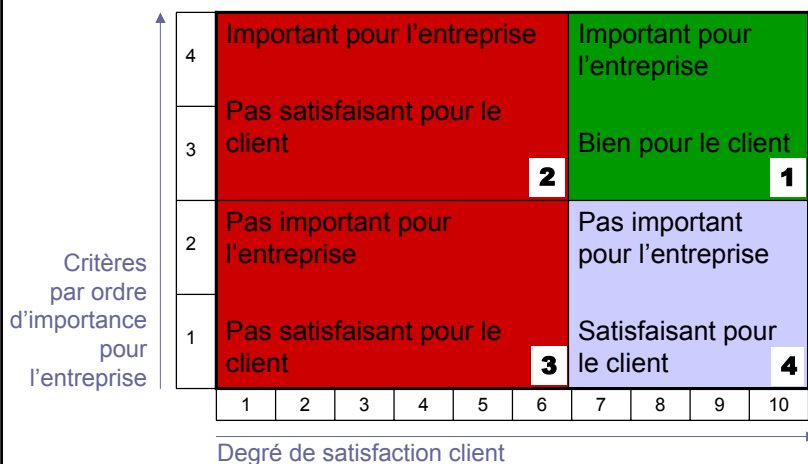
- Statistiques : Cumul, moyenne, écart-type...

- Repérer la sensibilité des critères



### 3. Analyser les résultats

- Le « magic quadrant »



## 4. Prendre des décisions

---

- Réunion du comité de pilotage
- Plan d'actions

- 33 -

## 5. Communiquer

---

- Réunion du comité de pilotage
- Décision sur la communication
  - Interne
  - Externe

- 34 -

# Conclusion

---

- L'enquête de satisfaction en 5 étapes
  1. Préparer l'enquête
  2. Conduire l'enquête
  3. Analyser les résultats
  4. Prendre des décisions
  5. Communiquer

- 35 -

# Merci pour votre attention

---

- Patricia Pinglot – UP2  
04 67 52 00 75  
[contact@up2consulting.com](mailto:contact@up2consulting.com)

- 36 -