

COMMENT CONCEVOIR ET DIFFUSER UN SUPPORT NUMERIQUE DE COLLECTE D'INFORMATIONS ?

1 Définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

L'objectif est de collecter des informations-clients au travers d'un questionnaire « Google Documents »

Utile dans les cas suivants :

Etudes	Objectifs
étude de la diffusion, de la réception et de la lecture des ISA	quelle a été sa qualité de diffusion ? Quel est son impact, sa perception, une fois entre les mains des consommateurs ciblés ?
évaluation post-achat	Niveau de satisfaction sur plusieurs items Niveau de l' IRC (Indice de Recommandation Client)
étude de satisfaction	On retrouve les éléments classiques des études de satisfaction Note globale de satisfaction

2 Recueillir les adresses mail des clients ciblés

- à partir d'un fichier clients

- à partir d'une collecte à la « caisse »

3 Il faut ensuite rédiger le questionnaire sous Google Document

- vous devez créer un compte Gmail puis créer un espace Google Drive

- voir fiche outil : <https://drive.google.com/> et

<http://www.alain-moroni.fr/telechargement/btsmuc/Ressources/143%20sondage%20avec%20google.pdf>

TINKCO Enquête de satisfaction

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce simple formulaire quant à l'utilisation de PayPal sur notre site Internet.

1. Auriez-vous commandé sans PayPal ?
 oui non

2. Aviez-vous déjà commandé sur Tinkco.com avant la mise en place de PayPal ?
 oui non

Si oui (plusieurs choix possibles), par :

carte bancaire
 chèque
 virement

3. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé PayPal plutôt qu'un autre mode de paiement ? (plusieurs choix possibles)

plus pratique, plus simple
 Je n'ai pas confiance dans les autres modes de paiement
 avec PayPal Je peux utiliser mes autres cartes (MasterCard, Aurore, Cofinoga, 4 étoiles...)

Autre raison...

Valider votre participation



4 Diffusion du questionnaire

- faire un test sur un adresse connue (la votre !) et **simuler une saisie** : c'est à ce niveau là que vous décèlerez 80% des erreurs
- porter des actions correctives si nécessaire
- diffuser sur l'ensemble des clients cibles

5 Collecter les réponses sous Google Drive

	A	B	C	D	E	F
1	Horodateur	1 Auriez-vous commandé sans Paypal ?	2 Aviez-vous déjà commandé sur Tinko.com avant la mise en place de Paypal ?	Si oui (plusieurs choix possibles), par :	3 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé Paypal plutôt qu'un autre mode de paiement ?	Autres raisons
2						
3						
4						
5						
6						
7						

- Représentation graphique

6 Analyse et préconisations

- permet une meilleure CONNAISSANCE du client
- commentaire sur l'IRC

