

Calcul des charges

Enquête de satisfaction

Objetif : créer un questionnaire sous SPHINX permettant de recueillir les infos suivantes

Personnes : Manuel SPHINX + internet

Partie I : Processus de prise de décision

« Vous venez d'acheter une machine à laver chez NOUS. Sur quels critères avez-vous réellement pris votre décision ? »

Ouverte / fermée / 3 réponses max

Modalités : prix / marque / capacité de lavage / vitesse essorage / proposition et conseil du vendeur / Design esthétique / Économie d'énergie et d'eau / Autres

Partie II : Satisfaction

« Quel degré de satisfaction votre UE avec a-t-elle apporté sur les critères suivants ? »

Question en tableau / fermée / échelle sur 4 items ☹ ☹☹ ☹☹☹ / convertis en échelle numérique de 1 à 4

Modalités : niveaux de prix / choix des modèles / Niveaux d'équipement du produit / Modes de paiement / plaisir de faire ses achats / L'ambiance de notre magasin / Autres

« Quelle note globale de satisfaction donnez-vous à notre UE ? »

Fermée / numérique / Modalité : de 1 à 10

Partie III : Le personnel

« Quel est votre degré de satisfaction concernant les éléments suivants ? »

Question en tableau / fermée / échelle sur 4 items / convertis en échelle numérique de 1 à 4

Modalités : amabilité / professionnalisme du personnel / disponibilité de personnel / capacité des personnes à répondre à vos questions / courtoisie de personnel / Autres

Partie IV : Fiche signalétique

Fermée à choix unique ou ouverte

- Sexe

- Âge

- Combien avez-vous d'enfants à charges

- Êtes-vous abonné à la newsletter de NOUS

- Avez-vous la carte de fidélité de « NOUS »

- Commune de résidence (ouverte)

- Commune de lieu de travail (ouverte)

- Combien de fois avez-vous parcouru pour venir chez NOUS? (ouverte)