

# ENQUETES DE SATISFACTION

Afin de vous aider dans la démarche de réalisation de vos enquêtes, nous vous proposons quelques exemples d'enquêtes.

# ENQUÊTES DE SATISFACTION

- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : Site Internet**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : Restaurant d'entreprise**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : Administration**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : Hôtels**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : B TO C**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction Internes**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : Ressources Humaines**
- ✓ **Enquêtes / Études de satisfaction : Service Informatique**

# SITE INTERNET

- ✓ Qualité des informations proposées
- ✓ Qualité de la navigation
- ✓ Accès aux produits
- ✓ Passage de commande
- ✓ Rapidité du site
- ✓ Avez-vous trouvé facilement notre site
- ✓ Réponses à vos questions
- ✓ Présentation du site
- ✓ Possibilité de télécharger des classeurs
  - Diversité des thèmes abordés
  - La qualité des informations
  - L'accessibilité de leur emplacement dans le site
  - Les prix pratiqués

# RESTAURANT D'ENTREPRISE

## **La restauration**

- ✓ La rapidité du service
- ✓ Les qualités gustatives
- ✓ Le choix proposé
- ✓ Les quantités proposées
- ✓ Les prix proposés
- ✓ Diversité des menus

## **L'environnement**

- ✓ Accueil
- ✓ Amabilité du personnel
- ✓ Horaires d'ouverture
- ✓ Propreté
- ✓ Niveau sonore
- ✓ ambiance

## **Information**

- ✓ La composition des plats
- ✓ Équilibre alimentaire
- ✓ Choix
- ✓ Prix

# ADMINISTRATION

## Accueil physique

- ✓ Rapidité de la prise en charge
- ✓ Amabilité et écoute
- ✓ Qualité de la réponse
- ✓ Orientation vers le bon service

## Accueil téléphonique

- ✓ Attente
- ✓ Amabilité et écoute
- ✓ Qualité de la réponse
- ✓ Orientation vers le bon service

## Au sein de nos locaux

- ✓ Délai d'attente à l'accueil
- ✓ Confort
- ✓ Documentation (plaquettes d'information, formulaires...)
- ✓ Disponibilité du personnel
- ✓ Réponse à vos attentes
- ✓ Qualité des renseignements
- ✓ Confidentialité et discrétion
- ✓ Aide et conseil pour remplir les formulaires
- ✓ Temps d'attente
- ✓ Horaires d'ouverture actuels

# HOTEL

- ✓ Prise de réservation
- ✓ Accueil à l'arrivée / au départ

## Logement

- ✓ Propreté de la chambre
- ✓ Ameublement et confort
- ✓ Fonctionnalité
- ✓ État et qualité de la literie
- ✓ Propreté de la salle de bain
- ✓ Équipement de la salle de bain

## Aménagement extérieur

- ✓ Entretien et propreté général
- ✓ Salon et hall d'entrée
- ✓ Restaurants & Bars
- ✓ Entretien et aménagement de la plage
- ✓ Entretien et aménagement de la piscine

## Les activités

- ✓ Diversité des activités sportives
- ✓ Qualité des animations

## La restauration

- ✓ Qualité de la restauration
- ✓ Diversité des menus
- ✓ Efficacité du personnel
- ✓ Choix des possibilités de restauration
- ✓ Les horaires d'ouverture
- ✓ Carte des restaurants
- ✓ Carte des vins
- ✓ Choix des boissons (Bars)
- ✓ Carte du Service en chambre
- ✓ Efficacité du room service
- ✓ Ambiance

# B T O C

## **RELATION COMMERCIALE**

- ✓ l'accueil (y compris téléphonique)
- ✓ la disponibilité du service commerciale
- ✓ le délai de réponse (question, devis...)
- ✓ la clarté du devis

## **PRODUIT**

- ✓ les solutions techniques proposées
- ✓ le rendu du produit réalisé
- ✓ le conditionnement
- ✓ le rapport qualité / prix

## **SERVICE**

- ✓ la réactivité face aux urgences
- ✓ Efficacité du SAV
- ✓ la communication des aléas de production (retards...)
- ✓ la clarté du bon de livraison
- ✓ la clarté de la facture

# LES ENQUETES INTERNES

# RESSOURCES HUMAINES

## Conditions matérielles

- ✓ Espace de travail
- ✓ Espace de repos & restauration
- ✓ Équipement technique
- ✓ Horaires (flexibilité)
- ✓ Accès et transport

## Vous & l'entreprise

- ✓ Relation avec vos collaborateurs
- ✓ Relation avec votre hiérarchie
- ✓ Disponibilité de votre hiérarchie
- ✓ Charge de travail
- ✓ Clarté de la mission, des objectifs
- ✓ L'ambiance en général

## Statut et évolution

- ✓ Possibilité d'évoluer en interne
- ✓ Système d'évaluation et récompenses
- ✓ Formations proposées

## L'entreprise

- ✓ L'image de marque
- ✓ Intérêt environnemental / éthique
- ✓ Compréhension de la stratégie
- ✓ L'implication avec ses salariés

# SERVICE INFORMATIQUE

## Les interventions

- ✓ Disponibilité du service info
- ✓ La réactivité face à vos demandes
- ✓ La qualité des interventions
- ✓ Les explications fournies

## Le matériel

- ✓ La modernité du matériel
- ✓ La rapidité de votre ordinateur
- ✓ La capacité de stockage de votre ordinateur
- ✓ Vitesse de connexion
- ✓ L'écran
- ✓ Le clavier, la souris
- ✓ L'imprimante

## Les logiciels

- ✓ La messagerie
- ✓ L'intranet
- ✓ Les logiciels fournis
- ✓ Les mises à jour de logiciels

## Les projets

- ✓ Réponse des besoins réels des utilisateurs
- ✓ La facilité d'utilisation pour les utilisateurs
- ✓ Les formations proposées