

COMMENT CONCEVOIR UNE ENQUETE MIROIR ?

1 définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Attente • Conseil • Disponibilité • Suivi personnalisé 	<ul style="list-style-type: none"> • - propositions commerciales • Compétences • Confiance • ...
--	--

2 il faut ensuite rédiger un questionnaire en A5 ou A6 permettant de collecter les réponses des clients et de l'ensemble du personnel




Votre avis nous intéresse !

Votre opinion est précieuse pour améliorer la qualité de nos services. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire et de le déposer dans l'urne.

Sur chacun des points suivants, diriez-vous que vous êtes :

(Cochez les cases correspondantes)

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil en agence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'attente au guichet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du conseil donné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fréquence des contacts avec votre conseiller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité des interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'attention portée à vos demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tournez, SVP...

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'exactitude de vos opérations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai d'exécution de vos opérations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le suivi personnalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les propositions commerciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information sur la tarification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Faites-nous part de vos suggestions :

Précisez-nous votre agence :

Les collaborateurs de l'agence vous remercient de votre contribution.

Exemple :

3 Administration du questionnaire

- à l'ensemble du personnel

- à une 30 ène de clients (prévoir Qui doit demander au client, Quand, Où et Comment) Devez-vous créer un espace « enquête » au sein du magasin ? Avez-vous pensé au stylo ? à l'urne ?

4 Traitement des résultats

Sous Excel préparez vos tableaux de dépouillement (Essentiellement calcul de moyennes pondérées)

Pensez à calculer le « total »

enquête miroir remplies par les clients

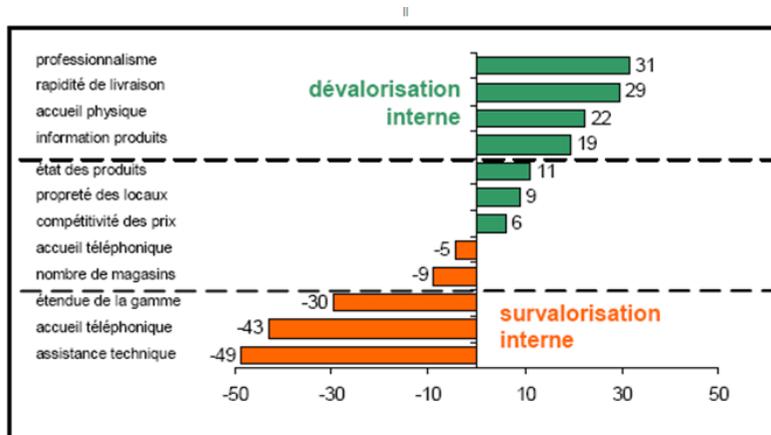
	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Total	note MOYENNE pondérée
NOTE : Echelle numérique	4	3	2	1		
L'accueil	31	9	0	0	40	3,78
L'accueil téléphonique	12	13	11	4	40	2,83
L'attente	25	12	3	0	40	3,55
La disponibilité	23	13	4	0	40	3,48
L'accessibilité de l'agence	21	9	0	0	30	2,80

Créez un tableau permettant de calculer les écarts (Personnel – Client) que l'on pourra mettre en % : (P-C)/C
 Nous aurons alors les écarts du Personnel par rapport à la perception des Clients



Pensez à calculer globalement la somme des écarts en valeur absolue afin qu'un écart positif ne vienne pas compenser un écart négatif

5 Représentation graphique des écarts sous forme de diagramme en barre



Effectuez des constats du global vers le particulier (Remarque : sur ce diagramme la société d'étude a calculé les écarts (C-P) etnon (P-C) !)

6 Analyse et commentaire

Recherchez les causes, les conséquences (maîtrise)

Proposez des solutions managériales et critiquez la méthode et les outils mis en œuvre dans cette FAP (expertise)

