

TP INFORMATIQUE









SPHINX (niveau 1) : conception et saisie d'un questionnaire

A partir du questionnaire fourni en annexe

- Rappeler la problématique (l'objectif)
- Compléter et améliorer les questions posées (Tableaux Importance et Satisfaction obligatoires)
- Etablir la fiche de codification des questions
- Saisir le questionnaire sous SPHINX

BRICOLAGE - DECORATION - JARDINERIE - MATERIAUX

Grâce à vous, nous améliorons votre magasin
MERCI DE NOUS AIDER POUR MIEUX VOUS ACCUEILLIR.

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pas d'accord | Plutôt pas d'accord | Plutôt d'accord | D'accord | | | | |

Le magasin se trouve facilement, son accès est bien indiqué

Le parking me satisfait
(accès, nombre de places, éclairage, propreté, marquage)

Le magasin est agréable
(propre, en ordre, bien éclairé, on y circule bien)

J'ai été bien accueilli, l'équipe magasin est aimable et souriante

J'ai trouvé facilement ce que je cherchais (rayons, produits, prix)

J'ai rapidement trouvé la personne dont j'avais besoin

J'ai été bien conseillé
(aides au choix, conseils d'utilisation, proposition de services)

On a pris le temps de s'occuper de moi (disponibilité)

On m'a proposé de l'aide sans que je le demande

Les produits correspondent à mes attentes (qualité, modes d'emploi)

Il y a du choix

Les produits sont suivis, pas de problèmes de stock

Il y a un bon rapport qualité-prix

Les prix sont bien affichés et les promotions sont bien indiquées

Ici, on suit les clients (commandes, livraisons)

Je suis satisfait de la qualité des services proposés

Il y a du choix

Je suis satisfait des délais pour obtenir un service

Il y a un bon rapport qualité-prix

Le passage en caisse se fait sans problèmes (il est rapide et facile)

Je reviendrai dans ce magasin oui non

Je le conseillerai et le recommanderai à mes amis et connaissances oui non

**VOUS SOUHAITEZ NOUS FAIRE PART DE VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS ?
NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION LE VERSO DE CE DOCUMENT. MERCI.**

Nom : Prénom :

Adresse :

Code Postal : Ville : Tél :

Email : N° de carte M.B. [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Merci de nous indiquer vos coordonnées ci-dessus et d'avoir répondu à ce questionnaire.

Mr. Bricolage