

Procédure d'utilisation et / ou de construction du questionnaire.

Le questionnaire permet d'évaluer la satisfaction du client en moins de 2 minutes.

Un questionnaire se doit d'être court et attractif pour le client. Il faut se mettre en tête que le client n'a pas le temps d'écrire des pages et des pages d'avis.

Il faut donc le guider vers des questions simples et fermées (Oui / Non) ou à échelles (Satisfait / Peu Satisfait / Insatisfait).

Le questionnaire se doit également d'être attrayant et doit rassurer le client dès l'introduction avec une accroche type « Ce questionnaire ne vous prendra pas plus de 3 minutes de votre temps ».

Les questions doivent être générales mais aussi ciblées afin de repérer d'éventuels dysfonctionnement au sein de l'entreprise et de l'atelier.

Afin de faciliter la construction de ce dernier, ainsi que le traitement des résultats, il est possible de le générer via « Google Forms ». Cet outil est simple d'utilisation et permet de centraliser les résultats.

Vous trouverez un exemple de questionnaire dans le drive vous étant fournis, ou alors au lien suivant :