

## Enquête qualitative

Bonjour, Pascalie ROZAN, consultante en communication, je réalise pour le compte de l'entreprise SNEP, spécialisée dans le matériel d'identité visuelle, une enquête de satisfaction clients. Cette étude a pour objectif d'identifier et de cerner vos besoins et vos attentes pour mieux vous satisfaire. Pour cela, j'ai besoin de votre collaboration et de vous interroger. Pourriez-vous m'accorder une quinzaine de minutes pour répondre à mes questions ? Sinon, à quel moment puis-je le faire ?

- **Identification client**

- Société
- Activité
- Nom
- Prénom
- CA
- Effectif personnel
- Homme
- Femme
- Age
- Ancienneté dans l'entreprise
- Fonction dans l'entreprise
- Adresse email
- Fax
- Comment avez-vous connu SNEP ?
- Depuis combien de temps êtes-vous clients SNEP ?
- Quels produits commandez-vous à SNEP ?
- Quel est votre principal fournisseur dans ce type de produits ?
- Quels sont les autres fournisseurs ? Pouvez-vous les citer ?
- Pour quel montant annuel ?

- **Comment jugez-vous la qualité des prestations fournies en nous disant ce qu'il y a de plus important pour vous ?**

- Le produit**

- La qualité des produits achetés : citez lesquels
    - La diversité des produits
    - La durabilité et la résistance des produits
    - L'utilisation du produit

- Le prix**

- Le rapport qualité/prix
    - La négociation des prix, si elle a lieu

- Les délais**

- Les délais de fabrication
    - Les délais de livraison

- Le service après vente**

- Le service transport et l'expédition
    - L'emballage vous convient-il ?
    - Le produit livré est-il en bon état ?
    - Avez-vous eu des litiges avec l'entreprise ? Lesquels ?
    - Ont-ils été correctement réglés ? Dans quels délais ?

- **Comment jugez-vous la qualité de vos relations commerciales, administratives et comptables avec SNEP ?**

- L'accueil téléphonique
- L'attente musicale
- La disponibilité des interlocuteurs commerciaux
- La disponibilité des interlocuteurs techniques
- La disponibilité des interlocuteurs administratifs
- Les réponses aux devis (prix, compréhension demande, réponse appropriée)
- Les réponses aux questions et les conseils techniques
- La capacité à répondre à vos demandes de fabrication produits
- La rapidité d'exécution pour répondre aux demandes, aux devis, aux litiges
- La lisibilité des documents :devis, accusés de réception des commandes, factures

- **Pour améliorer la qualité de son information et sa communication, SNEP souhaite savoir si :**

- Vous utilisez internet ?
  - Pour correspondre par courrier
  - Pour passer les commandes
  - Pour visualiser les produits
  - Échanger des informations
- Si vous avez avantage à un site internet SNEP ?
- Si vous lisez des journaux professionnels : Lesquels ?
- Si vous faites partie d'un syndicat, si oui lequel ?
- Si vous avez-vous besoin de documentation sur l'entreprise ? (Fiches produits ? Catalogue ? Plaquette institutionnelle ?)

- **Quelques questions sur la concurrence ...**

- Allez vous augmenter ou diminuer vos achats futurs chez SNEP, et à hauteur de quelle part ?
- Si vous achetez à nouveau un produit, rachèteriez-vous chez SNEP, ou allez vous à nouveau consulter ?
- 
- Proposeriez -vous de préconiser SNEP à vos confrères, partenaires, clients ? L'avez-vous déjà fait ?

- **Pourriez-vous donner une note globale sur la prestation de SNEP en général ?**

- Pourquoi ?

- Pour améliorer sa prestation, SNEP souhaite savoir si vous êtes intéressé par ...
  - Un plan d'assurance qualité
  - Connaître l'activité de thermoformage
  - La visite d'un commercial, combien de fois dans l'année ?
  - Pour visiter l'usine
  - Un bureau de design intégré
  - Un engagement sur les délais
  - Quels sont les produits ou services que vous aimeriez voir chez SNEP et qu'on ne vous propose pas ?
  
- Pour conclure ...
  - Quels sont nos points forts ?
  - Quels sont nos points faibles ?
  - Quels sont vos besoins et vos attentes ?
  - Vos observations et commentaires : vos suggestions d'amélioration à nous faire

Merci de votre participation et de nous avoir accordé de votre temps.

Nous vous adresserons un questionnaire par écrit d'ici 4 semaines auquel nous vous remercions par avance de répondre.

Merci encore à vous et bonne journée