



Les bonnes pratiques de l'enquête en ligne pour vos études de marché

Cibler / Rassurer / Expliquer / Faciliter / Motiver / Relancer

Cibler · Rassurer · Expliquer · Faciliter · Motiver · Relancer

- **Les bonnes personnes** à contacter pour répondre au questionnaire (qualifier le maximum d'adresses email personnalisées en amont de l'enquête)
- **Le bon moment** où les personnes ne sont pas en réunion et pourrait être disponible pour répondre (60 % des réponses ont lieu la première journée, 75 % a lieu dans les 3 jours. Une seule relance suffit (éventuellement une deuxième envisageable en précisant qu'il s'agit de la dernière). Prévoir une relance 5 à 7 jours après l'envoi initial
- **Jours à privilégier:** Mardi 10h et Jeudi 10h (pour une cible b-to-b de services par exemples)

Cibler · **Rassurer** · Expliquer · Faciliter · Motiver · Relancer

- Dans l'email :
 - **L'émetteur du mail doit être une personne connue** (ou a minima un organisme connu) par les personnes interrogées
 - Privilégier un **email nominatif** plutôt que impersonnel
 - Dire que le **questionnaire** sera **court**
 - Préciser **la mention CNIL**
- *La CNIL (<http://www.cnil.fr>) propose des modèles de mentions légales. Le modèle ci-dessous se prête bien aux invitations par email. « Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à... »*
- Dans le questionnaire :
 - **Utiliser le logo et la charte graphique** du commanditaire dans le questionnaire assure une bonne lisibilité de l'étude de marché

Cibler · Rassurer · **Expliquer** · Faciliter · Motiver · Relancer

- Dès l'**objet** du mail : avec un verbe d'action comme « Participez à notre étude sur l'activité des entreprises de votre secteur ! »
- Préciser **la date limite pour répondre à l'enquête**
- **Pour quelle raison** ce mail est envoyé ? Pour mieux connaître l'activité économique des sociétés de votre secteur
- **Pourquoi cette personne** est destinataire de cet email ? Parce qu'elle occupe un poste de direction, elle est en mesure de décrire l'activité de l'entreprise
- **A quoi servent les résultats** ? Vos réponses anonymes, une fois compilées, servent à calculer un indice économique. La reproduction de l'étude chaque trimestre permet de voir les évolutions dans le temps de cet indice
- **Combien de temps** ? Enquête trimestrielle de 10 questions (2 minutes)

Cibler · Rassurer · Expliquer · **Faciliter** · Motiver · Relancer

- Proposer un **questionnaire court**
- Poser des **questions simples**
- Utiliser un vocabulaire connu de tous les interlocuteurs
- Faire **une page par thème**, poser **3 à 4 questions pour chaque thème** (idéalement 3 à 4 thèmes). Pas plus de 50 questions au total

Cibler · Rassurer · Expliquer · Faciliter · **Motiver** · Relancer

- **Possibilité de voir les résultats** proposer dès l'email la possibilité de consulter les résultats de la précédente enquête (téléchargement d'une infographie), indispensable pour la mise en place d'un baromètre ou d'un observatoire. Cela est moins utile pour une étude de marché
- Dans certains cas proposer une **incentive**

Cibler · Rassurer · Expliquer · Faciliter · Motiver · **Relancer**

- **Pour la relance**

- Dans l'objet : **utiliser le terme « Rappel »** pour montrer que ce mail s'inscrit dans la continuité du précédent envoi
- Dans le corps du mail, **indiquer un délai restreint**: « Plus que 8 jours pour participer ! »

- **Exemple d'email :**

- **Objet :** Participez à notre étude sur l'activité des entreprises de votre secteur !

Vos réponses essentielles pour mieux connaître l'activité des entreprises du marché des « ... » ! Vous êtes le destinataire de ce mail car vous occupez un poste de direction et êtes en mesure de décrire le niveau d'activité de votre entreprise.

Les réponses anonymes de chaque entreprise participante, une fois compilées, servent à calculer un indice économique. La reproduction de l'étude chaque trimestre permet de voir les évolutions dans le temps de cet indice.

Cliquer ici pour découvrir les résultats de la précédente vague de ce baromètre trimestriel.

« Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à ... »

N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR EN SAVOIR PLUS SUR NOS PRESTATIONS !

www.inkidata.fr

06 64 84 37 16 / 06 63 02 95 21

contact@inkidata.fr