



L'enquête de satisfaction clients

Evaluer la satisfaction de ses clients :
enjeux et intérêts

Livre Blanc écrit par Inkidata

Sommaire

Introduction	2
Pourquoi mettre en place une enquête de satisfaction	3
Conception et rédaction d'une enquête	5
Quels moyens d'administration utiliser ?	6
Enquête en ligne	6
Enquête sur bornes	7
Enquête téléphonique	8
Analyse des résultats	9
La satisfaction clients : fidélisation et recommandations	10
Synthèse	11
A propos	12
Ressources	13

Introduction

Une enquête de satisfaction client désigne une démarche ayant pour objectif de **recueillir les impressions** (retour) des clients sur la qualité de la relation et des produits & services. Toute entreprise doit garder à l'esprit l'importance de la **satisfaction client**. En effet, un consommateur satisfait dépense plus, est plus fidèle et peut apporter de nouveaux clients par sa **capacité de recommandation**. C'est pourquoi recueillir et analyser la satisfaction client devient un **enjeu important**. Elle a pour but de mieux connaître et **comprendre les clients**. Cela est aujourd'hui essentiel pour toute entreprise. **Les besoins et attentes des clients évoluent constamment**. Les enquêtes satisfaction B-to-C ou B-to-B permettent d'être à l'écoute de son marché et de disposer des éléments indispensables pour décider sereinement des **plans d'actions commerciales et marketing à mener ou d'orientations stratégiques à mettre en place**.

Ce guide a été conçu pour aider toute entreprise à y voir plus clair. Aider à comprendre en quoi les enquêtes de satisfaction clients sont nécessaires au développement d'une entreprise et comment les réaliser.



Pourquoi mettre en place une enquête de satisfaction clients ?

Une enquête de satisfaction permet de communiquer auprès de votre clientèle et d'avoir un retour sur son parcours d'achat. L'analyse de ce retour vous permettra de déterminer vos forces, les **axes à améliorer ou innover** pour être plus performant ainsi que de **comprendre les attentes de vos clients**. C'est à partir de ces enquêtes (et donc en travaillant directement avec ce dernier) que de nouvelles idées peuvent émerger.

La conception de ce genre d'enquête ne peut être que bénéfique pour le développement de votre entreprise ainsi que pour le client interrogé. C'est une bonne façon de permettre à celui-ci de se sentir **au cœur du processus d'amélioration** de l'entreprise (des produits et/ou services) et de le faire participer.

Les clients sont les principaux acteurs directement concernés par votre activité. Ils sont les mieux placés pour vous accompagner sur les principaux axes d'amélioration et d'innovation de votre entreprise. C'est pourquoi, vos enquêtes de satisfaction doivent **évoluer avec le temps et s'adapter à l'évolution de votre activité & du marché ainsi qu'à votre clientèle**. C'est un outil d'aide à la décision qui permet de cibler ses actions futures et d'avoir un retour régulier et cohérent afin d'**analyser, améliorer et renforcer** votre relation avec vos clients.

Pourquoi faire une
Enquête de satisfaction
?

inkidata

Pour

Ecouter ses clients



Communiquer auprès de ses clients - Prendre de leurs nouvelles



Connaître les besoins et attentes des clients



Renforcer la relation avec sa clientèle

Pour

Innovover



Co-création - Customer centric



Nouvelles idées



Disruption

Pour

Mesurer ses actions



Suivre des indicateurs dans le temps



Disposer d'un outil d'aide à la décision



Cibler ses actions futures

Conception et rédaction d'une enquête de satisfaction

La conception de votre enquête doit être une démarche pensée et réfléchie. L'objectif n'est pas seulement le questionnement mais également une **stratégie de communication** afin d'innover vos produits et/ou services pour ensuite améliorer la satisfaction globale de la clientèle. Tout d'abord, il faut déterminer sur quel moment du parcours client vous voulez entreprendre l'enquête, puis dans un second temps, désigner le mode d'administration (par quel moyen l'enquête sera réalisée). La rédaction, quant à elle, doit être la plus **simplifiée** possible :

- Le questionnaire doit-être court et synthétique pour avoir le maximum de retour de la part des clients.
- Utilisez un vocabulaire simple et clair afin que le questionnaire soit plus facile à comprendre. Un langage trop professionnel risque de décourager le lecteur.
- Restez neutre pour ne pas influencer les interrogés et récupérer des réponses fausses.



Quels moyens d'administration utilisés ?

Enquête en ligne

Les enquêtes en ligne sont aujourd'hui largement utilisées dans de très nombreux secteurs d'activités et à différents moments du cycle de vie du produit ou du service.

Un prestataire peut vous accompagner pour votre enquête en ligne sur ces différentes phases :

- Un questionnaire **sur mesure** répondant à votre problématique
- **Déploiement web** rapide de l'enquête en ligne auprès d'un panel de répondants qualifiés
- L'hébergement **protégé** des données
- Un accès au résultat en ligne
- **L'export et livraison** des données prêtes à être analysés et exploités par votre service marketing



Quels moyens d'administration utilisés ?

Enquête sur bornes

Dîtes adieu au papier. Simplifiez-vous les enquêtes avec les **bornes et tablettes numériques** !

Les tablettes permettent d'**administrer des questionnaires** en toute autonomie et de gagner du temps. Elles permettent d'**accéder aux résultats en temps réel**.

La collecte peut se faire **sans connexion Wi-Fi**. Les données seront stockées dans la tablette, puis une **connexion ultérieure** permettra de récupérer ces dernières.

De plus, les tablettes peuvent être laissées en **libre-service** sur des bornes ou bien être **mises à disposition d'enquêteurs**.



Quels moyens d'administration utilisés ?

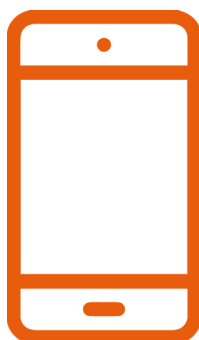
Enquête téléphonique

Une administration des questionnaires de satisfaction peut également être **réalisée par téléphone**. Ce mode de collecte s'adapte à tout type de profils de personnes à enquêter : particuliers, en BtoC, et dirigeant d'entreprises, en BtoB (commerçant, artisans, cadres, dirigeant de PME et TPE).

Ces enquêtes peuvent être une **solution mixe**. Elles peuvent-être exécutées en complément d'une première phase d'enquête en ligne.

Les différentes étapes de l'enquête de satisfaction par téléphone sont :

- La préparation d'un questionnaire adapté à la problématique et conçu pour apporter des éléments de réponses efficaces. Le soin nécessaire apporté à la rédaction des questions a pour objectif d'obtenir les réponses à la problématique posée et un éclairage riche de sens.
- La programmation du questionnaire dans un système de type CATI (Computer Assisted Téléphone Interview).
- La traduction du questionnaire en plusieurs langues si besoin.
- Le **traitement des données statistiques** : redressement d'échantillon et analyse de données.
- Synthétisation des données sous formes d'un document stratégique de constats et de recommandations.
- Des outils peuvent-être ajoutés pour optimiser son enquête et la rendre plus qualitative, tels que des outils de suivi ou encore des infographies de synthèse.



Analyse des résultats

Le recueil de vos réponses pourra permettre d'avoir une **vue d'ensemble du niveau de satisfaction** de votre clientèle sur tous les axes de votre questionnaire. Il sera simple de comprendre les différentes tendances des clients et de **déterminer les recommandations et les actions d'amélioration** à mettre en place.

Afin que l'analyse soit la plus représentative possible, il est important de recueillir un nombre minimum de réponses. Un nombre trop bas ne permettra pas de tirer de bonnes conclusions sur le degré de satisfaction global de la clientèle, bien que cela peut donner quelques pistes.

Il serait également intéressant de communiquer vos résultats à vos équipes. Vos salariés pourront analyser plus sensiblement les retours et les mécontentements grâce à leur présence sur le terrain. Si les résultats sont positifs et que votre clientèle est globalement satisfaite, il est important de **communiquer les résultats** sur vos comptes de **réseaux sociaux**.

Il est aussi primordial de remercier les répondants ayant pris le temps de répondre à votre questionnaire et qui s'investissent dans l'amélioration continue de votre entreprise.



La satisfaction clients : fidélisation et recommandation

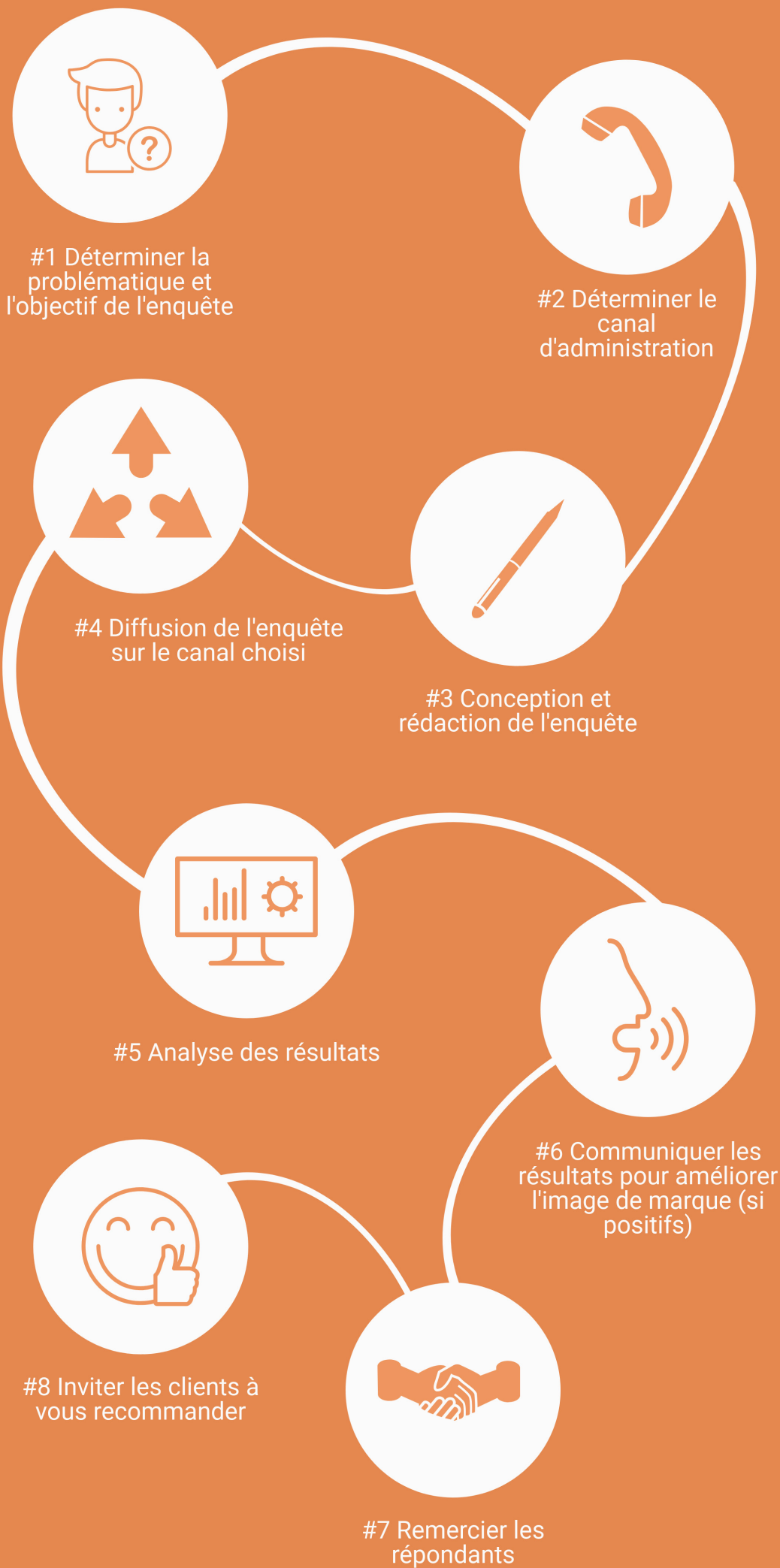
Comme vous l'auriez compris, la satisfaction de vos clients doit-être évaluée continuellement afin de mettre en place un processus d'amélioration perpétuel de vos services et/ou produits.

Satisfaire votre client revient à le **fidéliser**. Cette fidélisation est pour toutes les entreprises un enjeu de taille important face à une concurrence de plus en plus intensive. Il faut savoir que **20% de vos clients représentent 80% de votre CA**.

De plus, un client satisfait, et donc fidèle, aura pour habitude de recommander vos produits ou services à leur entourage, ce qui représente une **réelle plus-value** pour votre activité. **Le bouche à oreille** restera l'un des canaux de communication le plus efficace et le moins couteux. Néanmoins, cette recommandation ne se fait pas obligatoirement naturellement : sur **83% des répondants de votre enquête qui se disent prêt à recommander votre entreprise, seulement 29% le font** ! (Etude Nielsen).



SYNTHÈSE



À propos

Ce livre blanc vous est offert par Inkidata.

Inkidata est une entreprise basée sur Lyon, qui réalise des études marketing et socio-économiques pour des entreprises BtoB, BtoC et des collectivités territoriales. Inkidata décrypte pour ses clients et avec eux les données clés de leur secteur. L'équipe prend en charge la collecte, le traitement et l'analyse de vos données. Elle déploie toutes leurs méthodes et outils en enquêtes et sondages / analyses statistiques / datavisualisation.

Pour plus d'information, rendez-vous sur : <https://inkidata.fr/>

Contact : contact@inkidata.fr - 0664843716 / 0663029521



Ressources

- <https://inkidata.fr/>

- <http://www.relationclientmag.fr/Thematique/acteurs-strategies-1014/Breves/Comment-realiser-enquete-satisfaction-client-253640.htm>

- <https://www.manager-go.com/marketing/enquete-de-satisfaction.htm>

- <http://www.welovecustomers.fr/>