



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Renforcer la compétitivité de mon offre

EXPLOITER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION



Le marketing a mis au point il y a déjà fort longtemps, un outil efficace permettant de mesurer la satisfaction d'une clientèle. Ce sont les enquêtes dites de satisfaction.

Mais, il ne s'agit pas seulement de les faire. Il s'agit bien évidemment de savoir les exploiter afin d'en tirer un parti opérationnel. C'est là que se situe leur rôle et que se joue leur efficacité.

BON À SAVOIR

PARMI TOUS LES OUTILS ET TECHNIQUES EXISTANTS POUR SATISFAIRE ET FIDÉLISER SES CLIENTS, AVOIR « DES EMPLOYÉS MOTIVÉS » EST LE MOTEUR LE PLUS PUISSANT !



Pour plus d'informations :
CCI AVEYRON -
www.aveyron.cci.fr

Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

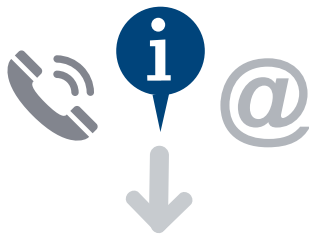
Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Les enquêtes de satisfaction en ligne

Elles sont aujourd'hui très répandues.

A tel point qu'il existe des sites gratuits pour faire vos sondages. Pourquoi ne pas essayer ? Sachant cependant que les questionnaires sont plutôt d'ordre général et que les réponses sont à analyser avec pondération...

Ex: Google formulaire (dans Google Drive)



Pour plus d'informations, contactez le [Pôle Tourisme](#) ou le [Pôle Commerce](#) de la CCI en fonction de votre activité :

05 65 77 77 00
info@aveyron.cci.fr

COMMENT DIFFUSER UN QUESTIONNAIRE ?

Il existe plusieurs techniques de collectes de données que vous pouvez facilement utiliser :

- **Pendant le séjour** : questionnaire papier ou en version numérique (tablette...), mis à disposition dans l'établissement ou présenté au moment du départ
- **Après le séjour** : questionnaire envoyé par mail, mis à disposition sur le site internet, par téléphone...

Les enquêtes réalisées sur place génèrent des données spontanées, à chaud, "émotionnelles"; celles réalisées une fois le client parti sont parfois plus réfléchies. Si vous ressentez le besoin d'approfondir les réflexions de vos clients, vous pouvez leur proposer un entretien téléphonique. Les clients aiment être entendus et c'est un moyen de regagner leur confiance, surtout lorsque les commentaires sont négatifs.

COMMENT EXPLOITER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ?

1. Assurez-vous d'avoir posé les **bonnes questions** (sur l'accueil, vos services, la qualité de vos équipements, ...)
2. Réalisez des **traductions** de questionnaires, au moins en anglais
3. Faites en sorte de recueillir un **nombre suffisant de réponses et représentatif** de votre clientèle (âge, sexe, nationalité...)
4. **Invitez votre personnel à vous aider** dans l'analyse des questionnaires afin de l'impliquer
5. Examinez toutes les réponses et **tous les commentaires**, aussi bien positifs que négatifs
6. Sachez que **les commentaires négatifs sont les plus riches d'enseignements**; il convient de les examiner en détails et de ne pas mettre en doute leur pertinence
7. **Synthétisez** et validez les bons et mauvais points révélés par l'enquête
8. Etablissez ensuite un **programme de réponses aux dysfonctionnements signalés** par les clients (accueil, services, propreté, ambiance, pratique des langues, prestations annexes...)
9. **Faites savoir à vos clients que vous avez apporté des améliorations** dans votre organisation, vos aménagements (sur votre site internet, à vos partenaires, vos équipes, la presse locale, vos fournisseurs, ...)
10. **Recommencez l'enquête et son analyse régulièrement**, sans oublier d'impliquer vos équipes pour les sensibiliser, avec la même technique et les mêmes questions, afin de mesurer vos évolutions