

# Modèle de Questionnaire de Satisfaction Client

---

## Bonnes pratiques de structure

- Gardez le questionnaire court : visez moins de 5 minutes de temps de réponse.
- Utilisez une échelle de mesure cohérente (ex: échelle de Likert de 1 à 5).
- Placez les questions fermées au début et les questions ouvertes à la fin.
- Assurez-vous que le questionnaire est responsive pour une lecture sur mobile.
- Remerciez systématiquement le client pour son temps à la fin du formulaire.

## Indicateurs de performance clés (KPIs)

- CSAT (Customer Satisfaction Score) : Mesure la satisfaction globale sur une interaction précise.
- NPS (Net Promoter Score) : Mesure la fidélité et la probabilité de recommandation.
- CES (Customer Effort Score) : Mesure la facilité avec laquelle le client a résolu son problème ou effectué son achat.

## 15 Questions types pour votre questionnaire

- 1. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de notre service ? (CSAT)
- 2. Quelle est la probabilité que vous recommandiez notre entreprise à un proche ? (NPS)
- 3. À quel point a-t-il été facile d'interagir avec notre service aujourd'hui ? (CES)
- 4. Comment évaluez-vous la qualité de notre produit/service ?
- 5. Le produit/service répond-il à vos attentes initiales ?
- 6. Comment jugez-vous le rapport qualité-prix de notre offre ?
- 7. La rapidité de réponse de notre support client était-elle satisfaisante ?
- 8. Comment évaluez-vous la compétence et l'amabilité de notre équipe ?
- 9. Les informations fournies étaient-elles claires et compréhensibles ?
- 10. Avez-vous rencontré des difficultés lors de votre parcours d'achat ?
- 11. Comment jugez-vous la facilité de navigation sur notre site web ?
- 12. Le délai de livraison ou de mise en service a-t-il été respecté ?
- 13. Comment nous situez-vous par rapport à nos concurrents ?
- 14. Quel aspect spécifique pourrions-nous améliorer pour mieux vous servir ? (Question ouverte)
- 15. Souhaitez-vous être recontacté par un membre de notre équipe concernant vos réponses ? (Oui/Non)