|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | |
| **Questionnaire de Satisfaction Client**  **[Nom du magasin]** | | | | | | |
| LOGO | |  | **Date de visite :** | | XX/XX/20XX | |
|  | **Emplacement du magasin :** | | 12 Rue de l'Immo 10000 IMMO | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.**  **Vos réponses nous aideront à améliorer nos services.** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **SATISFACTION GÉNÉRALE** | | | | | | |
| * **Globalement, comment évalueriez-vous votre expérience d'achat dans notre magasin ?** | | | | | | |
| ☐ Très satisfaisant | | | | | | |
| ☐ Satisfaisant | | | | | | |
| ☐ Moyen | | | | | | |
| ☐ Insatisfaisant | | | | | | |
| ☐ Très insatisfaisant | | | | | | |
| * **Recommanderiez-vous notre magasin à vos proches ?** | | | | | | |
| ☐ Oui | | | | | | |
| ☐ Non | | | | | | |
| * **Quelle est la probabilité que vous reveniez dans notre magasin ?** | | | | | | |
| ☐ Très probable | | | | | | |
| ☐ Probable | | | | | | |
| ☐ Neutre | | | | | | |
| ☐ Improbable | | | | | | |
| ☐ Très improbable | | | | | | |

|  |
| --- |
| **INFORMATIONS GÉNÉRALES** |
| * **À quelle fréquence visitez-vous notre magasin ?** |
| ☐ C'est ma première visite |
| ☐ Moins d'une fois par mois |
| ☐ 1 à 3 fois par mois |
| ☐ 1 à 2 fois par semaine |
| ☐ Plus de 2 fois par semaine |
| * **Qu'est-ce qui vous a motivé à venir aujourd'hui ? (Cochez toutes les réponses pertinentes)** |
| ☐ Achat d'un produit spécifique |
| ☐ Consultation des nouveautés |
| ☐ Offre promotionnelle |
| ☐ Conseils ou informations sur un produit |
| ☐ Autre (précisez) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| **ACCUEIL ET SERVICE** |
| * **Comment évalueriez-vous l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée dans le magasin ?** |
| ☐ Excellent |
| ☐ Bon |
| ☐ Moyen |
| ☐ Médiocre |
| ☐ Très médiocre |
| * **Le personnel était-il disponible pour vous aider ?** |
| ☐ Tout à fait d'accord |
| ☐ D'accord |
| ☐ Neutre |
| ☐ Pas d'accord |
| ☐ Pas du tout d'accord |
| * **Le personnel était-il compétent et bien informé ?** |
| ☐ Tout à fait d'accord |
| ☐ D'accord |
| ☐ Neutre |
| ☐ Pas d'accord |
| ☐ Pas du tout d'accord |
|  |
| **PRODUITS ET DISPONIBILITÉ** |
| * **Comment évalueriez-vous la qualité des produits que vous avez achetés ou consultés ?** |
| ☐ Très satisfaisant |
| ☐ Satisfaisant |
| ☐ Moyen |
| ☐ Insatisfaisant |
| ☐ Très insatisfaisant |
| * **Avez-vous trouvé facilement les produits que vous cherchiez ?** |
| ☐ Tout à fait d'accord |
| ☐ D'accord |
| ☐ Neutre |
| ☐ Pas d'accord |
| ☐ Pas du tout d'accord |
| * **Le magasin dispose-t-il d'un stock suffisant pour répondre à vos attentes ?** |
| ☐ Tout à fait d'accord |
| ☐ D'accord |
| ☐ Neutre |
| ☐ Pas d'accord |
| ☐ Pas du tout d'accord |
|  |
| **AMÉNAGEMENT DU MAGASIN** |
| * **Comment évalueriez-vous l'organisation et la présentation des produits dans le magasin ?** |
| ☐ Très satisfaisant |
| ☐ Satisfaisant |
| ☐ Moyen |
| ☐ Insatisfaisant |
| ☐ Très insatisfaisant |
| * **La propreté et l'aménagement du magasin vous ont-ils satisfait ?** |
| ☐ Tout à fait d'accord |
| ☐ D'accord |
| ☐ Neutre |
| ☐ Pas d'accord |
| ☐ Pas du tout d'accord |
| * **Les allées étaient-elles suffisamment larges et bien agencées pour faciliter votre**   **circulation ?** |
| ☐ Tout à fait d'accord |
| ☐ D'accord |
| ☐ Neutre |
| ☐ Pas d'accord |
| ☐ Pas du tout d'accord |
|  |
| **EXPÉRIENCE D’ACHAT** |
| * **Comment évalueriez-vous la rapidité de votre passage en caisse ?** |
| ☐ Très satisfaisant |
| ☐ Satisfaisant |
| ☐ Moyen |
| ☐ Insatisfaisant |
| ☐ Très insatisfaisant |
| * **Comment évalueriez-vous la qualité du service en caisse (politesse, efficacité) ?** |
| ☐ Excellent |
| ☐ Bon |
| ☐ Moyen |
| ☐ Médiocre |
| ☐ Très médiocre |
| * **Avez-vous bénéficié d'une offre promotionnelle ou d'une réduction lors de votre achat ?** |
| ☐ Oui |
| ☐ Non |

|  |
| --- |
| **SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES** |
| * **Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez voir améliorer dans notre magasin ?** |
|  |
| * **Avez-vous des suggestions ou des commentaires supplémentaires ?** |
|  |
|  |
| **Merci pour votre participation !** |
| Votre avis est important pour nous et nous permet de mieux répondre à vos attentes. Si vous souhaitez être informé(e) de nos offres et nouveautés, veuillez laisser votre adresse e-mail ci-dessous : |
| E-mail : | |
|  | |
|  | |