

# 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 :*

