

Modèle de Questionnaire de Satisfaction Client (PDF)

Ce modèle de questionnaire de satisfaction client vous aide à recueillir des avis précis et exploitables. Adaptez-le à votre activité et utilisez les résultats pour améliorer vos services.

Ce document est fourni à titre d'exemple. Adaptez les questions à votre contexte et assurez-vous de respecter les règles de protection des données (RGPD).

Mode d'emploi

1. Téléchargez le modèle PDF ci-dessous.
2. Personnalisez les questions selon votre secteur d'activité et vos objectifs.
3. Ajoutez votre logo et vos coordonnées.
4. Distribuez le questionnaire à vos clients (par email, QR code, ou en version papier).
5. Analysez les réponses et identifiez les axes d'amélioration.

Contenu du modèle

Le modèle comprend quatre parties : informations générales, évaluation de la qualité de service, satisfaction globale, et suggestions d'amélioration. Chaque partie propose des questions avec des échelles de notation et des champs ouverts.

Instructions d'adaptation

Remplacez les mentions [Votre Entreprise] par le nom de votre société. Modifiez les questions pour refléter vos services spécifiques. Vous pouvez ajouter des questions sur les délais, la livraison, ou le support client selon votre activité.

Modèle prêt à adapter

MODÈLE DE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Vos réponses nous aident à améliorer nos services. 1. Informations générales - Nom : [Nom] - Email : [Email] - Date : [Date] 2. Évaluation de la qualité de service - Comment évaluez-vous la qualité de notre service ? (1 = Très insatisfait, 5 = Très satisfait) : [Note] - Notre équipe a-t-elle été à l'écoute de vos besoins ? (Oui / Non / Partiellement) : [Réponse] - Le délai de réponse a-t-il été satisfaisant ? (Oui / Non) : [Réponse] 3. Satisfaction globale - Quelle est votre satisfaction globale concernant notre entreprise ? (1-5) : [Note] - Recommanderiez-vous nos services à un proche ? (Oui / Non) : [Réponse] 4. Suggestions d'amélioration - Qu'aimeriez-vous que nous améliorions ? (texte libre) : [Suggestion] - Avez-vous d'autres commentaires ? (texte libre) : [Commentaire] Merci pour votre participation !

Checklist

- ☐ Avoir défini l'objectif du questionnaire (ex : mesurer la satisfaction globale).
- ☐ Choisir les questions adaptées à votre secteur.
- ☐ Utiliser une échelle de notation cohérente (ex : 1 à 5).
- ☐ Prévoir des questions ouvertes pour recueillir des suggestions.
- ☐ Tester le questionnaire auprès d'un petit groupe avant diffusion.
- ☐ Informer les répondants de l'utilisation de leurs données.
- ☐ Prévoir un délai de réponse raisonnable.

Questions fréquentes

Puis-je utiliser ce modèle pour un questionnaire en ligne ?

Oui, vous pouvez copier le contenu dans un outil comme Google Forms ou SurveyMonkey. Adaptez les champs et les échelles en conséquence.

Combien de questions dois-je inclure ?

Idéalement, entre 10 et 15 questions pour ne pas décourager les répondants. Ce modèle en contient environ 10, ce qui est un bon équilibre.

Comment garantir l'anonymat des réponses ?

Si vous souhaitez l'anonymat, supprimez les champs Nom et Email. Vous pouvez aussi utiliser des codes pour suivre les réponses sans identifier les personnes.