

Enquête de satisfaction

Contexte professionnel

L'entreprise **SERVIPLUS**, spécialisée dans la maintenance et le dépannage d'équipements informatiques pour les PME, souhaite **évaluer la satisfaction de ses clients professionnels** après intervention.

Depuis plusieurs mois, la direction constate :

- Une augmentation des réclamations,
- Une baisse des contrats renouvelés,
- Des retours clients peu formalisés.

La direction vous confie la mission de **concevoir une enquête de satisfaction** afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration du service.

Question 1

Indiquez les **principales étapes d'une enquête de satisfaction**, dans l'ordre chronologique, et expliquez brièvement l'objectif de chacune.

(6 lignes attendues environ)

Données

- Nombre total de clients actifs : **1 200**
- Taux de réponse estimé : **20 %**

Question 2

Identifiez la **population cible** de l'enquête.

Question 3

Parmi les propositions suivantes, choisissez **le type d'échantillonnage le plus adapté** et justifiez votre réponse :

- Échantillonnage aléatoire

- Échantillonnage par quotas
- Échantillonnage par convenance

Question 4

L'entreprise souhaite obtenir **240 réponses exploitables**.

Calculez le **nombre de questionnaires à envoyer**.

Montrez votre calcul.

Question 5

Expliquez **deux règles essentielles** à respecter lors de la rédaction d'un questionnaire de satisfaction.