# Une image contenant Police, texte, Graphique, cercle  Description générée automatiquement

# ENQUETE DE SATISFACTION.

### POURQUOI METTRE EN PLACE UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ?

Mettre en place une enquête de satisfaction présente plusieurs avantages clés pour une entreprise touristique :

* Comprendre les attentes des clients : Les enquêtes de satisfaction permettent de saisir les attentes, les besoins et les préférences des clients. Cette compréhension est cruciale pour adapter et améliorer vos produits ou services.
* Identifier les points à améliorer : Elles révèlent les domaines spécifiques nécessitant des améliorations, qu'il s'agisse de la qualité du produit, du service client, de l'expérience utilisateur ou d'autres aspects de votre offre.
* Augmenter la satisfaction client : En répondant activement aux feedbacks recueillis via les enquêtes, vous montrez à vos clients que leur opinion compte, ce qui peut accroître leur satisfaction et leur fidélité.
* Fidéliser la clientèle : Les clients satisfaits sont plus susceptibles de rester fidèles à votre marque. Les enquêtes de satisfaction peuvent aider à identifier les facteurs de fidélisation et à développer des stratégies pour renforcer la relation client.
* Comprendre pourquoi les clients sont insatisfaits
* Innover et se démarquer : Les enquêtes peuvent révéler des opportunités d'innovation et d'amélioration continue, aidant votre entreprise à se démarquer dans un marché concurrentiel.
* Améliorer la Communication Interne :Les résultats des enquêtes peuvent aider à aligner les équipes internes sur les priorités de l'entreprise en mettant en évidence les domaines nécessitant une attention particulière.

### 10 TRUCS ET ASTUCES POUR RÉUSSIR VOTRE ENQUÊTE DE SATISFACTION

1. Définissez un objectif clair : Avant de commencer, déterminez ce que vous voulez savoir, pourquoi vous voulez le savoir et quel public est concerné. Cela vous aidera à garder votre enquête focalisée et pertinente mais aussi à bien définir les modalités de gestion de l’enquête.
2. Rédigez une enquête courte. Les enquêtes courtes ont de meilleurs taux de réponse. Essayez de limiter votre enquête à 5-10 questions si possible.
3. Utilisez un langage clair et simple pour éviter toute confusion.
4. Commencez par le général : commencez par une ou deux questions générales avant de passer à des questions plus spécifiques. Ex : « de manière générale comment jugez-vous votre séjour chez nous ? »
5. Définir une échelles de cotation simple, équilibrée et éviter le plus possible de changer d’échelle d’une question à l’autre.
6. Utilisez différents types de questions : une question ouverte après une question avec notation vous permettra de prendre en compte la perception de votre visiteur.
7. Evitez les questions biaisées ou suggérant une réponse. Vos questions doivent être neutres.
8. Incluez des questions sur les attentes et les expériences. Demandez aux clients ce qu'ils attendaient et si leurs attentes ont été satisfaites. Cela peut révéler des écarts importants entre les services fournis et les attentes des clients.
9. Faites des Tests Préalables : Testez votre enquête sur un petit groupe avant de la déployer à grande échelle pour repérer et corriger les problèmes potentiels.
10. Encouragez la Participation : Expliquez pourquoi l'enquête est importante et comment les résultats seront utilisés pour améliorer l'expérience client.

**ET SI VOUS ÉVALUIEZ VOS PROMESSES QUALITÉ ?**

Dans le cadre de la démarche Wallonie Destination Qualité, vous avez défini des engagements qualité, des promesses faites à vos clients.

Et si vous profitiez de votre enquête de satisfaction pour évaluer si vos promesses sont tenues ?

Exemple de questions rédigées sur base de promesses :

****