

Questionnaire « expérience-client »



»

Type	Phase	Difficulté	Durée
Récoltes de données	Recherche	1/5	15 jours
Lieu		Matériels	
Online		Logiciel d'enquête en ligne	
Usagers		Équipe	
Informant		Un personne en charge de la création, diffusion et analyse de l'enquête	
Usagers du quartier concerné : riverains, consommateurs, habitants,...			



METHODE

Récoltes de données

Questionnaire

«

expérience - client »

Questionnaire permettant de récolter l'expérience souhaitée des clients dans un commerce

Préparation

- Editer l'enquête sur un logiciel d'enquêtes en ligne
- Diffuser le lien de l'enquête au plus large public via différents relais locaux (réseaux sociaux, associations locales, pouvoirs publics, acteurs clés, journaux...)

Déroulement

Mise en ligne 1 mois

Mise en ligne

- Lancer l'enquête via différents réseaux sociaux
-



Relancer la communication autour de l'enquête
régulièrement

Transmission

- Via le logiciel d'enquêtes éditer une analyse automatique des données
- Relever les points de convergence et divergence et les points d'attention particuliers
- Rédiger un rapport d'enquêtes
- Rédiger et publier un article sur l'atelier