

	6 – CRM	
Séquence 29	Réaliser un sondage	50'

L'entreprise souhaite réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses clients afin d'améliorer en continu la qualité de ses produits et de ses services. Un questionnaire a été élaboré et précise l'ensemble des questions ainsi que les modalités de réponse à proposer aux participants. Vous devez mettre en place ce questionnaire dans le module **Sondages** d'odoo

Travail à faire

- Activez l'application **Sondages** puis saisissez et mettez en forme le questionnaire suivant.
- Testez le questionnaire.

Chapeau : Afin d'améliorer la qualité de nos produits et services, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Vos réponses resteront confidentielles et nous permettront de mieux répondre à vos attentes.

Partie 1 : Votre relation avec Erbioline

Question 1. Comment avez-vous connu Erbioline ? (Choix multiple : 1 réponse)

Réponses possibles : Réseaux sociaux ; Recommandation ; Salon / événement ; Site Internet ; Publicité ; Autre :

Question 2. Quels produits ou services avez-vous utilisés ? (Choix multiple : 1 réponse)

Parfums ; Crèmes ; Savons ; Accessoires ; Création de parfum personnalisé ; Animation / ambiance olfactive événementielle

Partie 2 : Évaluation de nos produits et services

Question 3. Évaluez votre satisfaction (matrice)

Critères évalués : Qualité des parfums ; Qualité des crèmes et savons ; Originalité des senteurs ; Présentation et packaging ; Rapport qualité / prix ; Accueil et conseils ; Délais de livraison

Réponses possibles : Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Pas satisfait

Partie 3 : Prestations personnalisées et événementielles

Question 4. La création du parfum correspond-elle à vos attentes ? (Si concerné) (Choix multiple : 1 réponse)

Réponses possibles : Tout à fait ; Partiellement ; Peu ; Pas du tout.

Question 5. Le délai de réalisation vous semble-t-il satisfaisant ? (Si concerné) (Choix multiple : 1 réponse)

Réponses possibles : Oui ; Non

Question 6. Comment évaluez-vous les prestations événementielles (Si concerné) (matrice) :

Critères évalués : Créativité de l'ambiance olfactive ; Adaptation à l'événement ; Professionnalisme de l'équipe

Réponses possibles : Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Pas satisfait

Partie 4 : Votre avis et vos attentes

Question 7. Recommanderiez-vous Erbioline ? (Choix multiple : 1 réponse)

Réponses possibles : Oui certainement ; Oui probablement ; Peut-être ; Non

Question 8. Quelles améliorations souhaiteriez-vous ? (Zone de texte à lignes multiples)

Question 9. Souhaitez-vous être informé(e) : (choix multiples plusieurs réponses possibles)

Des nouveaux produits ; Des offres promotionnelles ; Des événements et ateliers ; Des créations de parfums exclusives

Adresse e-mail : (Zone de texte à ligne unique)

Merci pour votre participation et votre confiance.
L'équipe Erbioline.