



## Les questionnaires de satisfaction clients

**En tant que restaurateurs, la satisfaction de votre clientèle est essentielle car avoir une bonne réputation vous aidera fidéliser et prospector de nouveaux clients.**

Publié le 6 février 2017

**Sylvia Frétaud**

*Consultante freelance depuis 2015, Sylvia accompagne aujourd'hui ses clients dans la conception et rédaction de contenu print et web.*

Les questionnaires de satisfaction sont un excellent outil marketing pour savoir où situer votre restaurant dans le cœur de votre clientèle. Voyons quelles questions aborder et comment procéder...

### Le choix stratégique du format

L'un des premiers choix que vous aurez à faire au moment de la conception de votre **questionnaire de satisfaction**, c'est le format du support : numérique ou papier ?

A l'ère du numérique, je ne saurais que vous conseiller de favoriser le format électronique. Vous vous épargnez ainsi les frais d'impression, la collecte et le stockage des questionnaires, et la saisie des réponses à analyser. De plus, vous pourrez facilement croiser les informations collectées avec votre base de données clients et l'enrichir. Enfin, le format en ligne permet aux clients de compléter tranquillement leur questionnaire au moment qui leur convient le mieux.

Un avantage qu'il faut concéder au questionnaire papier, c'est qu'il vous donne un droit de réponse immédiat aux éventuels clients mécontents. Vous pouvez désamorcer plus rapidement la situation en discutant de ce qui ne les a pas satisfaits.

### Comment les administrer ?

Plusieurs options suivant les formats. Pour le format papier, vous pouvez les donner avec l'addition. Pour le format électronique, vous avez plus de choix. Il vous faudra avant tout créer votre questionnaire en ligne, sur une plateforme de sondage telles que : SurveyMonkey, WebQuest, Eval&Go,... Vous pourrez ensuite générer un lien web qui renverra vers votre sondage en ligne et le diffuser :

- en publiant un post sur vos réseaux sociaux,
- lors d'une campagne d'emailing,
- avec votre newsletter,
- ou directement sur votre site de commande en ligne.

### Quelles questions poser pour...

#### ...Savoir qui répond à l'enquête

Dans un **questionnaire de satisfaction**, il y a toujours une rubrique qui permet d'identifier les personnes sondées. Cela vous aidera parfois à comprendre certaines réponses (des enfants, par exemple, n'auront pas les mêmes critères d'évaluation que des adultes).

Vous pouvez, les interroger sur :

- leur âge & leur sexe,
- le nombre de convives présents,
- la relation qu'ils ont les uns avec les autres (restaurant entre amis, en famille, avec des collègues, pour une occasion spéciale,...).

Leurs coordonnées (nom, prénom et adresse mail), ne vous apporteront pas d'information en soi sur la satisfaction de vos clients, mais vous permettront de faire le rapprochement avec votre base de données clients.

### ... Pour contextualiser votre enquête

Afin d'identifier par la suite les points d'amélioration, ou les atouts à valoriser, il est important de pouvoir identifier le contexte dans lequel vos clients sont venus dans votre restaurant.

Vous pouvez leur demander :

- la date de leur venue,
- le moment de la journée concernée (petit-déjeuner, déjeuner, encas ou dîner),
- la manière dont ils ont connu votre enseigne,
- s'il s'agissait de leur 1<sup>ère</sup> visite,
- la fréquence de leurs venues dans votre établissement...

### ... Evaluer vos services

Vous pouvez leur demander d'évaluer la qualité de vos services en indiquant dans chaque cas s'ils sont « *très satisfait* », « *satisfait* », « *peu satisfait* », « *pas du tout satisfait* » concernant...

- l'établissement en général et l'environnement : horaires, situation, accès, mobilier et décoration, luminosité, espaces extérieurs, propreté ;
- le personnel : efficacité, rapidité du service, qualité du conseil, aimabilité, attente ;
- les produits : diversité de la carte, qualité des produits, présentation des assiettes, rapport qualité/prix, quantité...

### ... Connaître le ressenti global

Vous pouvez leur poser des questions telles que :

- Avez-vous apprécié votre repas au restaurant ?
- Reviendrez-vous dans ce restaurant ?
- Recommanderiez-vous ce restaurant ?

### ...Les questions ouvertes

Il est important de mettre des questions ouvertes dans un questionnaire de satisfaction pour permettre aux personnes interrogées de s'exprimer librement. Laissez donc à la fin de l'enquête, un champ à compléter « *Avez-vous des suggestions ?* ».

Vous leur montrerez ainsi comme vous êtes ouvert à la discussion. Cela peut aussi vous permettre d'identifier rapidement les facteurs d'insatisfaction, ou pourquoi pas de trouver de bonnes idées à mettre en place.

### Quelles leçons tirer des résultats ?

L'analyse des résultats de votre enquête vous permettra d'identifier les points d'amélioration et les atouts de votre restaurant.

Il est important de les connaître pour effectuer des changements si nécessaires.

En leur montrant que leur avis compte, ils se sentiront impliqués, écoutés, et seront plus enclins à revenir régulièrement dans votre restaurant.

GLOSSAIRE	
Epargner	Risparmiare
Frais	Spese, imposte, tasse
Impression	Stampa
Collecte	Raccolta
Stockage	Immagazzinamento
Saisie	Acquisizione
Croiser	Incrociare
Mécontent	Scontento
Amorcer et désamorcer	Innescare e disinnescare
Administrer	Somministrare
Rapprochement	Avvicinamento
Atout	Asso nella manica, risorsa, carta vincente