



## Questionnaire en ligne Sodevlog - v4.2

Réussir vos enquêtes, réalisez vos études de marché

### Statistiques Customer Intimacy

Interviewés : 575 Réponses : 68

Qui a répondu :

#### Customer Intimacy

1 - Connaissez vous la démarche d'intimité clientèle ? Obligatoire

si R2 alors Q7

Réponse	Vote %
1 - oui	18 26
2 - non	50 74

Votants : 68 Votes : 68

2 - Depuis combien de temps connaissez-vous cette démarche?

Réponse	Vote %
1 - moins d' 1 an	2 11
2 - entre 1 et 3 ans	5 28
3 - entre 3 et 5 ans	3 17
4 - plus de 5 ans	8 44

Votants : 18 Votes : 18

3 - Adoptez vous une telle démarche dans vos relations avec vos clients ?

vous même ou alors dans votre entreprise

Réponse	Vote %
1 - oui	13 72
2 - non	5 28

Votants : 18 Votes : 18

4 - Pouvez vous me lister selon vous ses avantages et ses inconvénients de cette démarche ? Multiple

plusieurs choix possibles

Réponse	Vote %
1 - Idéal pour garder mes clients	11 21
2 - Mieux connaître les attentes de mes clients	15 28
3 - Trop cher	1 2
4 - Mal adapté à mon coeur de	3 6

métier

5 - Avantage 1	5	9	■
6 - Avantage 2	5	9	■
7 - Avantage 3	4	8	■
8 - Inconvénient 1	6	11	■
9 - Inconvénient 2	3	6	■
10 - Inconvénient 3	0	0	

Votants : 17

Votes :  
53

5 - Quels sont les freins que vous avez pu rencontrer lors de la mise en place d'une démarche d'intimité client dans votre entreprise ? Multiple

Réponse	Vote	%
1 - Frein n°1	13	59
2 - Frein n°2	8	36
3 - Frein n°3	1	5
4 - Frein n°4	0	0
5 - Frein n°5	0	0

Votants : 13

Votes : 22

6 - De votre expérience / De vos premières impressions, voyez vous le customer intimacy comme un avantage concurrentiel Multiple

Réponse	Vote	%
1 - Oui	18	100
2 - Non	0	0
3 - Si non, pourquoi	0	0

Votants : 18

Votes : 18

7 - Quels sont les autres outils de fidélisation que vous utilisez ? Multiple  
plusieurs choix possibles

Réponse	Vote	%
1 - cadeaux	35	16
2 - carte de fidélité	20	9
3 - club consommateur	9	4
4 - espace client	19	9
5 - couponing papier / électronique	10	5
6 - magazine consommateur	13	6
7 - newsletter	33	15
8 - numéro vert	14	7
9 - service après vente	25	12
10 - service consommateur	14	7
11 - parrainage	14	7

12 - Autre... 8 4 ■

Votants : 56

Votes :  
214

**8 - Pouvez vous hiérarchiser ces outils de fidélisation selon une échelle d'importance de 1 à 5 ?**

Réponse Vote %

Votants : 0 Votes : 0

**9 - cadeaux**

comme outil de fidélisation

Réponse Vote %

1 - 1 peu important 10 17 ■

2 - 2 14 24 ■

3 - 3 21 36 ■

4 - 4 6 10 ■

5 - 5 très important 7 12 ■

Votants : 58

Votes : 58

**10 - carte de fidélité**

comme outil de fidélisation

Réponse Vote %

1 - 1 peu important 10 18 ■

2 - 2 14 25 ■

3 - 3 17 30 ■

4 - 4 10 18 ■

5 - 5 très important 5 9 ■

Votants : 56

Votes : 56

**11 - club consommateur**

comme outil de fidélisation

Réponse Vote %

1 - 1 peu important 9 16 ■

2 - 2 21 37 ■

3 - 3 12 21 ■

4 - 4 12 21 ■

5 - 5 très important 3 5 ■

Votants : 57

Votes : 57

**12 - espace client**

comme outil de fidélisation

Réponse Vote %

1 - 1 peu important 7 12 ■

2 - 2 13 22 ■

3 - 3 15 26 ■

4 - 4 13 22 ■

5 - 5 très important 10 17 ■

Votants : 58                      Votes : 58

**13 - couponing papier / électronique**  
comme outil de fidélisation

Réponse	Vote	%
1 - 1 peu important	21	37
2 - 2	11	19
3 - 3	14	25
4 - 4	10	18
5 - 5 très important	1	2

Votants : 57                      Votes : 57

**14 - magazine consommateur**  
comme outil de fidélisation

Réponse	Vote	%
1 - 1 peu important	13	23
2 - 2	11	19
3 - 3	23	40
4 - 4	9	16
5 - 5 très important	1	2

Votants : 57                      Votes : 57

**15 - newsletter**  
comme outil de fidélisation

Réponse	Vote	%
1 - 1 peu important	8	14
2 - 2	14	24
3 - 3	17	29
4 - 4	12	21
5 - 5 très important	7	12

Votants : 58                      Votes : 58

**16 - numéro vert**  
comme outil de fidélisation

Réponse	Vote	%
1 - 1 peu important	11	20
2 - 2	13	23
3 - 3	16	29
4 - 4	7	12
5 - 5 très important	9	16

Votants : 56                      Votes : 56

**17 - service après vente**  
comme outil de fidélisation

Réponse	Vote	%
1 - 1 peu important	2	4
2 - 2	2	4

3 - 3	4	7	
4 - 4	14	25	
5 - 5 très important	35	61	
Votants : 57		Votes : 57	

**18 - service consommateur**

comme outil de fidélisation

Réponse		Vote %	
1 - 1 peu important	4	7	
2 - 2	2	4	
3 - 3	10	18	
4 - 4	20	35	
5 - 5 très important	21	37	
Votants : 57		Votes : 57	

**19 - parrainage**

comme outil de fidélisation

Réponse		Vote %	
1 - 1 peu important	15	26	
2 - 2	10	18	
3 - 3	17	30	
4 - 4	12	21	
5 - 5 très important	3	5	
Votants : 57		Votes : 57	

**20 - et le CUSTOMER INTIMACY**

comme outil de fidélisation

Réponse		Vote %	
1 - 1 peu important	3	6	
2 - 2	5	9	
3 - 3	17	32	
4 - 4	19	36	
5 - 5 très important	9	17	
Votants : 53		Votes : 53	






**23 - Priorisez vous une intimité clientèle dans une optique de « one to one » renforcé, ou adoptez vous une relation basique « achat/vente » ?**

Réponse		Vote %	
1 - One to One renforcé	47	81	
2 - Achat /Vente basique	11	19	
Votants : 58		Votes : 58	










**24 - Quels sont pour vous les signes qui reflètent le mieux la fidélité d'un client à une entreprise / marque / produit ? Multiple**

plusieurs choix possibles





Réponse	Vote %
---------	--------

1 - La fréquence des visites / achats	36	32	
2 - Le panier moyen	15	13	
3 - L'établissement d'une relation gagnant-gagnant	35	31	
4 - L'établissement de partenariats	23	20	
5 - Autre...	4	4	
Votants : 61	Votes : 113		







25 - Quels sont les axes stratégiques prioritaires pour votre entreprise ? **Multiple**  
plusieurs choix possibles

Réponse	Vote	%	
1 - Dégager du cash	36	16	
2 - Satisfaction de la clientèle	42	19	
3 - Fidélisation de la clientèle	41	19	
4 - Croissance interne	29	13	
5 - Croissance externe	14	6	
6 - Structuration de l'entreprise	15	7	
7 - Amélioration d'une gamme de produit	13	6	
8 - Innovation dans l'entreprise	27	12	
9 - Autre...	3	1	
Votants : 60	Votes : 220		

26 - L'activité de votre entreprise est plutôt ... ?

Réponse	Vote	%	
1 - B to B	31	51	
2 - B to C	11	18	
3 - Les deux	18	30	
4 - Autre	1	2	
Votants : 61	Votes : 61		

27 - Pouvez vous me donner approximativement le nombre de clients de votre entreprise ? **Fin**

Réponse	Vote	%	
1 - de 1 à 10	1	2	
2 - de 11 à 100	10	16	
3 - de 101 à 1000	5	8	
4 - de 1001 à 10 000	10	16	
5 - de 10 001 à 100 000	12	19	
6 - + de 100 001	26	41	

Votants : 64		Votes : 64	
100 - Désolé mais ce questionnaire ne vous concerne pas			
Peut être à bientôt pour un autre questionnaire ?			
Réponse	Vote	%	
Votants : 0	Votes : 0		

Réponses des interviewés

Haut

Copyright © 2008-2009 v4.2.0 - [SoDevLog](#) (Société de Développement Logiciel) - 04 30 13 18 06