





Statistiques par Questionnaire

Interviewés : 123 Réponses : 18

Questionnaire/Satisfaction site boutique

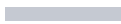

Présentez-vous

1 - [Merci d'indiquer vos coordonnées](#) Obligatoire

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Nom : ruyasaa	18	27	X	
2 - Prénom : ezelkm	18	27	X	
3 - Adresse : e	16	24	X	
4 - Téléphone : mlke	14	21	X	







Votants : 18 Votes : 66

2 - [Sexe ?](#)

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Masculin	11	61	X	
2 - Féminin	7	39		

Votants : 18 Votes : 18






3 - [Votre age ?](#)

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Moins de 20 ans	4	22	X	
2 - Entre 20 et 30 ans	6	33		
3 - Entre 30 et 40 ans	3	17		
4 - Entre 40 et 50 ans	3	17		
5 - Entre 50 et 60 ans	1	6		
6 - Plus de 60 ans	1	6		

Votants : 18 Votes : 18

D'où venez-vous ?

4 - [Comment avez-vous eu connaissance de notre site ?](#) Multiple

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Moteur de recherche Google	11	61	X	
2 - Moteur de recherche Voilà	1	6		
3 - Moteur de recherche Yahoo	1	6		
4 - Un autre moteur de recherche	0	0		
5 - Par la presse	0	0		
6 - Par le bouche à oreille	2	11		
7 - Autre précisez :	3	17		

Votants : 17 Votes : 18

Navigation au sein du site

D'une façon générale que diriez-vous sur notre site ?

6 - [La navigation dans le site est très facile](#)

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Absolument	7	41	X	
2 - Plutôt oui	8	47		
3 - Ni oui, ni non	0	0		
4 - Plutôt non	2	12		
5 - Pas du tout	0	0		
Votants : 17		Votes : 17		

7 - Le graphisme est très agréable

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Absolument	6	40	X	
2 - Plutôt oui	4	27		
3 - Ni oui, ni non	4	27		
4 - Plutôt non	1	7		
5 - Pas du tout	0	0		
Votants : 15		Votes : 15		

8 - L'aide en ligne est accessible

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Absolument	4	27		
2 - Plutôt oui	5	33	X	
3 - Ni oui, ni non	4	27		
4 - Plutôt non	2	13		
5 - Pas du tout	0	0		
Votants : 15		Votes : 15		

fin tableau

9 - L'aide en ligne m'a renseigné parfaitement

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Absolument	4	31		
2 - Plutôt oui	3	23		
3 - Ni oui, ni non	4	31	X	
4 - Plutôt non	1	8		
5 - Pas du tout	1	8		
Votants : 13		Votes : 13		

Etes-vous client(e)

10 - Etes-vous déjà client(e) chez nous ?

si R2 alors Q19

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Combien d'articles avez-vous achetés :	12	57	X	
2 - Non, pourquoi ?	9	43		
Votants : 16		Votes : 21		

Votre commande sur le site

11 - Les étapes de votre commande ont-elles été claires ?

Réponse	Vote	%	A voté	
1 - Très claires	1	20		
2 - Assez claires	2	40		
3 - Sans opinion	1	20		
4 - Moyennement claires	1	20		
5 - Pas du tout	0	0		

Votants : 5

Votes : 5

12 - Avez-vous rencontré des problèmes lors de la finalisation de votre commande ?

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Non aucun :	4	80	
2 - Oui, lesquels :	1	20	

Votants : 5

Votes : 5

13 - Avez-vous été satisfait(e) des délais de réception de votre commande ?

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Oui	1	20	
2 - Moyennement	3	60	
3 - Non	1	20	

Votants : 5

Votes : 5

14 - Avez-vous été satisfait(e) de votre(vos) commande(s) ?

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Absolument	2	67	
2 - Moyennement, pourquoi ?	0	0	
3 - Pas du tout, pourquoi ?	1	33	

Votants : 3

Votes : 3

La qualité de nos articles

15 - Avez-vous des remarques à faire sur la qualité de nos articles ?

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Non	5	100	
2 - Oui, lesquelles :	0	0	

Votants : 5

Votes : 5

16 - Avez-vous déjà demandé d'échanger un article ?

si R2 alors Q18

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Oui	1	20	
2 - Non	4	80	

Votants : 5

Votes : 5

La qualité de nos articles

17 - Avez-vous été satisfait(e) de la manière dont a été traité votre échange ?

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Oui	1	100	
2 - Non, pourquoi ?	0	0	

Votants : 1

Votes : 1

18 - Avez-vous déjà demandé un remboursement ?

Réponse	Vote	% A voté	
1 - Non	4	80	
2 - Oui, pour quelle raison ?	1	20	

Votants : 5

Votes : 5

La présentation de nos produits

19 - Etes-vous satisfait de la manière dont sont présentés nos produits ?

Réponse	Vote % A voté		
1 - Très satisfait	4	33	
2 - Satisfait	5	42	
3 - Moyennement satisfait	3	25	
4 - Pas du tout, pourquoi ?	0	0	
Votants : 12		Votes : 12	

20 - La navigation d'un article à l'autre a-t-elle été facile ?

Réponse	Vote % A voté		
1 - Absolument	4	33	
2 - Parfois	5	42	
3 - Pas du tout	3	25	
Votants : 12		Votes : 12	

21 - Avez vous trouvé l'article que vous cherchiez sur le site ?

Réponse	Vote % A voté		
1 - Toujours	7	58	
2 - Parfois	4	33	
3 - Jamais	1	8	
Votants : 12		Votes : 12	

Notre service de messagerie

22 - Avez-vous déjà eu recours à notre messagerie ?

Réponse	Vote % A voté		
1 - Oui	2	18	
2 - Non	9	82	
Votants : 11		Votes : 11	

23 - A combien de temps estimez-vous un temps de réponse correct à vos questions sur notre messagerie ?

Réponse	Vote % A voté		
1 - Moins de deux heures	9	69	
2 - Moins d'une journée ouvrée	3	23	
3 - Moins de deux jours ouvrés	1	8	
Votants : 13		Votes : 13	

Notre service clientèle

24 - Avez-vous déjà consulté notre service clientèle ?
si R2 alors Q27

Réponse	Vote % A voté		
1 - Oui	3	21	
2 - Non	11	79	
Votants : 14		Votes : 14	

Notre service clientèle

25 - Trouvez-vous la qualité de notre service clientèle satisfaisante ?

Réponse	Vote % A voté		
1 - Absolument	3	100	
2 - Plutôt oui	0	0	
3 - Ne sais pas	0	0	
4 - Plutôt non, pourquoi ?	0	0	
5 - Pas du tout, pourquoi ?	0	0	

Votants : 3

Votes : 3

26 - De quelle(s) façon(s), pourrais t-on selon vous, améliorer la qualité de notre service clientèle ?

Réponse	Vote	%	A voté
---------	------	---	--------

1 - Comment ?	2	100	
---------------	---	-----	-----------------------------------------------------------------------------------

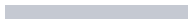
Votants : 2

Votes : 2

Dernière question

27 - Avez-vous quelques chose à ajouter ?

Réponse	Vote	%	A voté
---------	------	---	--------

1 - Non	11	92	
---------	----	----	-----------------------------------------------------------------------------------

2 - Précisez :	1	8	
----------------	---	---	-----------------------------------------------------------------------------------

Votants : 12

Votes : 12

Réponses des interviewés

[Haut](#)[Retour](#)