

Modèle de

*Questionnaire de
satisfaction*

Atelier
Plumes



Questionnaire de satisfaction

Vous avez fait appel à **NOM DE VOTRE ENTREPRISE** et nous vous en remercions. Dans une démarche d'amélioration continue, nous vous sollicitons aujourd'hui afin de recueillir votre avis et vos suggestions sur nos **PRODUITS/SERVICES**.

Votre témoignage pourra être utilisé sur nos supports de communication, avec mention de votre nom, de votre prénom et du nom de votre entreprise (SI VOUS TRAVAILLEZ EN B2B).

J'accepte

Je refuse

Nom _____ Prénom _____

Nom de votre entreprise _____

Email _____

Comment avez-vous connu notre entreprise ?

Pour quels **PRODUITS/SERVICES** avez-vous fait appel à nos services ?

LISTE DES QUESTIONS QUE VOUS POUVEZ POSER EN FONCTION DE VOTRE ACTIVITÉ

Si vous proposez des appels découverte :

- Qu'avez-vous pensé de notre premier contact ?

Si vous êtes prestataires de service :

- Comment s'est déroulée notre collaboration ?
- Que pensez-vous du travail fourni (qualité, respect du calendrier...) ?

Si vous êtes coach :

- Que pensez-vous de mon/notre accompagnement ?
- En quoi vous a-t-il aidé ?

Si vous vendez des produits physiques :

- Que pensez-vous des produits que vous avez commandés ?
- Que pensez-vous de notre service client (prise en compte de votre commande, ergonomie du site, délais de livraison, réactivité, conformité de la commande...) ?

Pour tous :

- Quelles remarques ou suggestions d'améliorations pourriez-vous faire ?
- Recommanderiez-vous nos produits/services à d'autres clients ?



Ajoutez toutes les questions qui vous paraîtront pertinentes en fonction de votre activité. Mais privilégiez les questions ouvertes pour obtenir des réponses exploitables. Et n'en mettez pas trop pour ne pas décourager les répondants.

MISE EN FORME

À chaque fin de mission/commande, envoyez un email à vos clients pour leur soumettre votre questionnaire de satisfaction. Ce sera le meilleur moyen de recueillir des témoignages réguliers pour soutenir votre communication.

Pour la mise en forme de votre questionnaire, plusieurs options s'offrent à vous.



VERSION DROIT AU BUT (pour les réfractaires à la technologie)

Faites un simple copier-coller de vos questions dans le corps de votre message. Simple et efficace.



VERSION PERSONNALISÉE (pour les acharnés de la charte graphique)

Créez un PDF interactif (dans lequel vos clients pourront noter leurs réponses directement depuis leur ordinateur).

Si vous n'avez pas de logiciel dédié, vous pouvez le faire gratuitement en créant un PDF sur le logiciel [Canva](#), puis en ajoutant des champs interactifs avec le site [PDF Escape](#).

Vous pourrez ainsi entièrement personnaliser l'apparence de votre questionnaire en y intégrant tous les éléments de votre charte graphique (logo, couleurs, polices d'écriture...).



VERSION 100 % EFFICACITÉ (pour les accros à la performance)

Créez un questionnaire interactif sans vous prendre la tête grâce à un générateur de formulaire en ligne comme [Jotform](#) ou [Google Forms](#) qui sont gratuits.

Leur système de glisser-déposer rend leur utilisation très intuitive. Le résultat sera moins personnalisé que dans la solution précédente. Mais vous aurez l'avantage de pouvoir rendre les champs de réponses obligatoires, afin de recueillir des avis complets.

Une fois le questionnaire terminé, vous n'avez plus qu'à envoyer le lien généré à vos clients.