

APPLICATION ETHNOS : ISOFEN

Au référentiel : C3-3 Assurer le suivi et la fidélisation de la clientèle

Code	Compétences	Code	Savoirs associés
C 3 3 3	Mener une action permanente du suivi de la satisfaction de sa clientèle <ul style="list-style-type: none">Collecter des informationsMesurer le degré de satisfaction des clientsDégager les écarts significatifsProposer des améliorations	S 4 4 2	La mercatique de fidélisation : Les outils de mesure de la satisfaction : <ul style="list-style-type: none"><i>Les outils de mesure permanents et ponctuels de la satisfaction : les remontées d'informations, les enquêtes de satisfaction.</i>
C 3 3 4	Exploiter des opérations ponctuelles de fidélisation de la clientèle organisées par l'entreprise: <ul style="list-style-type: none">Enquêtes de satisfaction,Supports de fidélisationEvénements commerciaux Collecter les résultats Réaliser l'argumentation Présenter les supports de fidélisation Recueillir les informations et les exploiter	S 3 3	L'élaboration et la production de synthèses écrites informatisées. <i>Les objets de présentation informatisée : texte, images, graphiques, tableaux</i> <i>Les synthèses écrites : rapports, compte rendus, notes, dossiers...</i>

Avertissement

Cette application est conçue pour fonctionner avec **ETHNOS 4.1 version de démonstration**. La version de démonstration permet d'explorer de nombreuses possibilités du logiciel mais les questionnaires sont limités à 25 questions et la saisie de réponses est limitée à 29 individus (**se limiter à 25 car à 29 on ne peut plus ouvrir le fichier de saisie**)

Dans la partie "traitement des données" les possibilités de création de rapport ne sont pas accessibles, en revanche les possibilités d'envoi dans WORD, EXCEL ou POWERPOINT le sont.

Si on veut faire une analyse plus importante on peut considérer qu'un individu représente un groupe de 5 personnes ayant fait les m^mes réponses aux questions ci qui porte l'échantillon à 125 personnes

Mise en situation

La société ISOFEN est fabricant - installateur de fenêtres en PVC. Elle intervient aussi bien dans les constructions neuves que dans le remplacement de fenêtres anciennes. Essentiellement basée dans l'Oise elle dispose de 3 points de vente (Creil, Compiègne et Beauvais) et d'une usine de fabrication à Beauvais. Sa force de vente est composée de 6 commerciaux rattachés chacun à un point de vente. 3 équipes de pose assurent l'installation sur les divers chantiers.

Le positionnement de l'entreprise est basé sur des produits de moyenne gamme privilégiant le rapport qualité / prix. La qualité de fabricant - installateur permet à ISOFEN de proposer une gamme très étendue de fenêtres ainsi que des finitions très variées.

Présente sur les salons et les expositions régionales et nationales, la société ISOFEN réalise également 2 campagnes de publipostage par an, dispose d'un Numéro Vert et d'un site internet pour se faire connaître. Elle s'appuie aussi sur ses clients pour conquérir de nouveaux chantiers.

Dans le cadre de sa démarche de certification ISO, la société ISOFEN a décidé de réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses clients. Elle cherche à évaluer, sa force de vente, ses équipes de pose et sa notoriété en général. C'est sur l'agence de Compiègne qu'il a été décidé de réaliser un premier test avant de l'étendre aux autres points de vente.

Profitant de votre période formation en entreprise vous proposez au directeur commercial de réaliser l'enquête en utilisant le logiciel ETHNOS dont vous avez appris les fonctionnalités en classe.

Activité 1

Trier les questions et définir les thèmes du questionnaire.

Vous disposez, avec le document 1, des 23 questions qui seront posées aux clients. Avant de saisir et de paramétrer le questionnaire dans ETHNOS, vous opérez un tri des questions pour les répartir entre les différents thèmes définis pour l'enquête.

Classez les différentes questions en reportant leur numéro dans les différentes rubriques du tableau ci-dessous.

Attention les questions 1 et 2 n'entrent dans aucune rubrique, elles sont posées en introduction au questionnaire.

Thèmes	Evaluez notre force de vente	Votre appréciation globale d'ISO FEN	Parlez-nous de vous	Evaluez notre équipe de pose
Questions n°				

Rédiger l'introduction au questionnaire.

Vous allez administrer le questionnaire par courrier et il est important que celui-ci soit perçu comme une marque de distinction par les clients. Vous rédigez l'introduction du questionnaire ci-dessous

Madame, monsieur,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

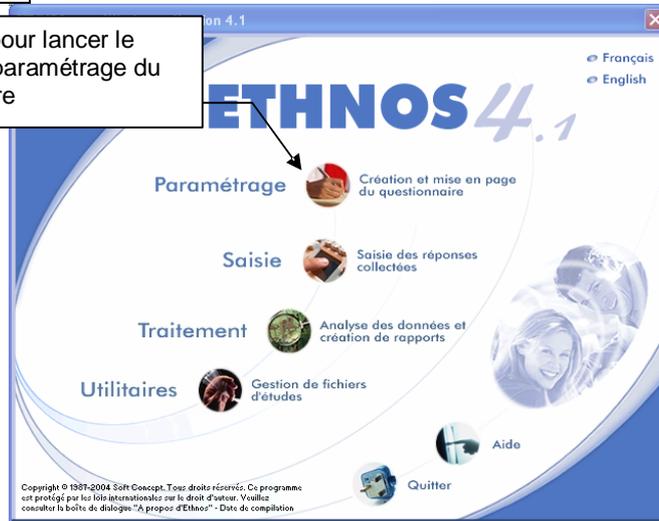
.....

.....

.....

Activité 2

Cliquez ici pour lancer le module de paramétrage du questionnaire



Saisie du questionnaire

Lancez ETHNOS 4.1 et le module de création et mise en page du questionnaire. Saisissez les 23 questions du document 1 et leurs réponses sans vous préoccuper des indications de paramétrage. Enregistrez votre travail sous le nom de fichier : **ISOFENQUEST**.

Activité 3

Paramétrage du questionnaire

Reprenez les questions une à une et suivez les indications de paramétrage du document 1. Si vous avez oublié une procédure, n'hésitez pas à utiliser l'aide du logiciel ou le livret d'apprentissage qui vous a été donné lors de la première séquence.

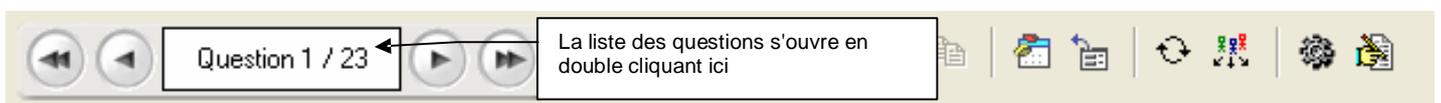
Activité 4

Amélioration du questionnaire

Vous allez créer les différents thèmes du questionnaire.

1. Introduction au questionnaire

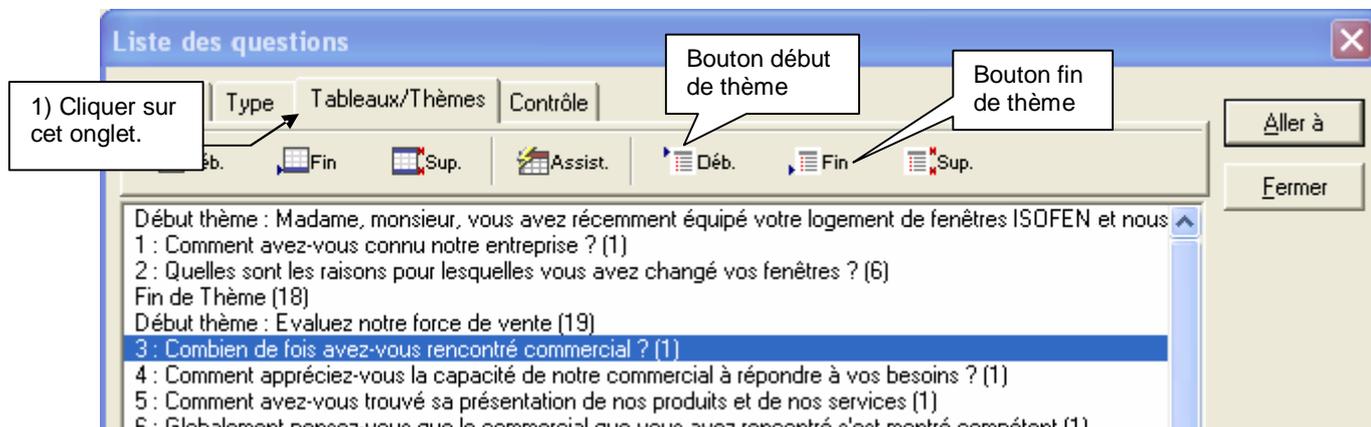
Ouvrez la liste des questions puis cliquez sur la question 1.



Cliquez sur bouton "Début de thème".

Dans la fenêtre qui s'ouvre saisissez le texte de l'introduction que vous avez conçue pour votre questionnaire. Utilisez une police de caractère de **taille 12 gras** Validez votre saisie. Dans la liste des questions, cliquez sur la question 2 puis sur le bouton "Fin de thème"

(Voir copie d'écran ci-après)



2. Création des thèmes du questionnaire

Procédez comme précédemment en suivant les indications du tableau ci-dessous

Thème	Question de début de thème	Question de fin de thème
Evaluez notre force de vente	Question 3	Question 8
Evaluez notre équipe de pose	Question 9	Question 14
Votre appréciation globale de notre entreprise	Question 15	Question 18
Parlez-nous de vous	Question 19	Question 23

Pour chaque thème utilisez une police de caractère de taille **12 gras**

3. Présentation de questions sous la forme d'un tableau

Les questions 10, 11, 12 et 13 adoptent le même type de réponse. Pour améliorer l'administration du questionnaire on peut les présenter sous la forme d'un tableau.

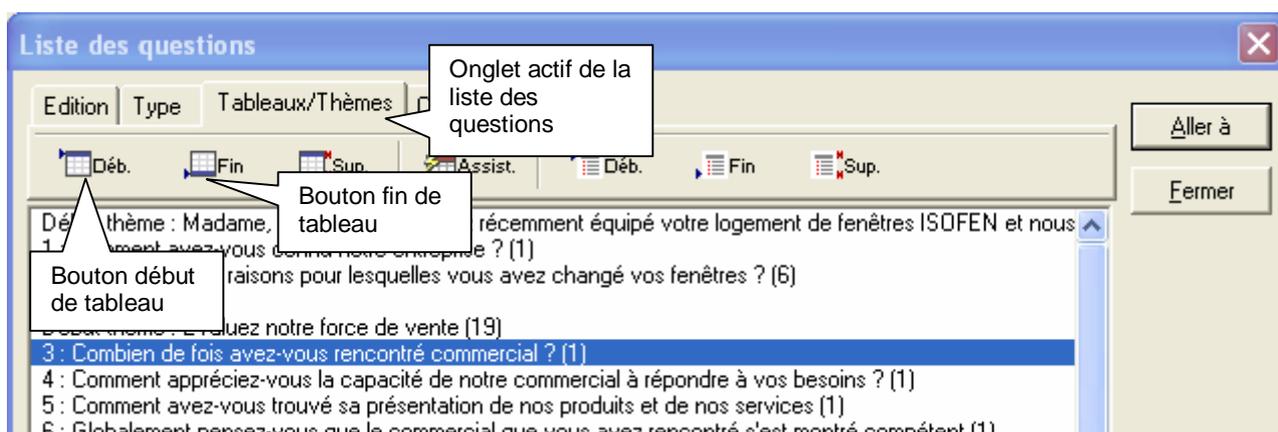
Comme pour un thème on passe par la liste des questions et par les outils "Thèmes / Tableaux"

Ouvrez la liste des questions.

Cliquez sur la question 10, puis sur le bouton "Début de tableau"

Dans la fenêtre qui s'ouvre saisissez: **"Donnez votre appréciation sur les qualités de notre équipe de pose"**

Cliquez sur la question 13 puis sur le bouton "Fin de tableau"



Pour chacune des questions remplacez les libellés selon les indications du tableau ci-dessous :

Ancien libellé	Nouveau libellé
10 – Diriez-vous que la rapidité de notre équipe de pose est :	La rapidité
11 – Diriez-vous que la ponctualité de notre équipe de pose est :	La ponctualité
10 – Diriez-vous que la propreté de notre équipe de pose est :	La propreté
13 - Globalement diriez-vous que l'efficacité de notre équipe de pose est ?	L'efficacité

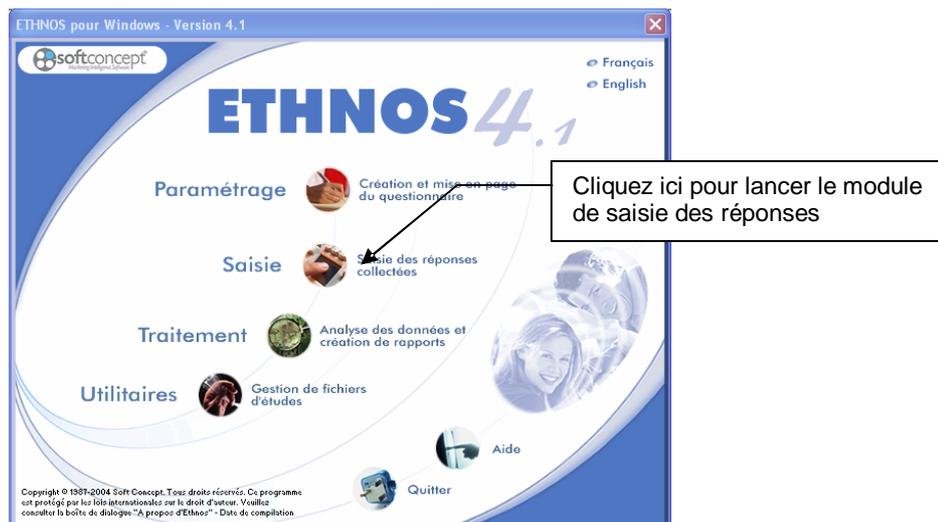
Activité 5

Dans l'aperçu du questionnaire paramétrez les questions en police de caractère de taille 10 gras et les réponses en police de caractère de taille 9 normal

Normalement votre questionnaire doit s'afficher sur deux pages.

Lancez l'impression du questionnaire.

Activité 6



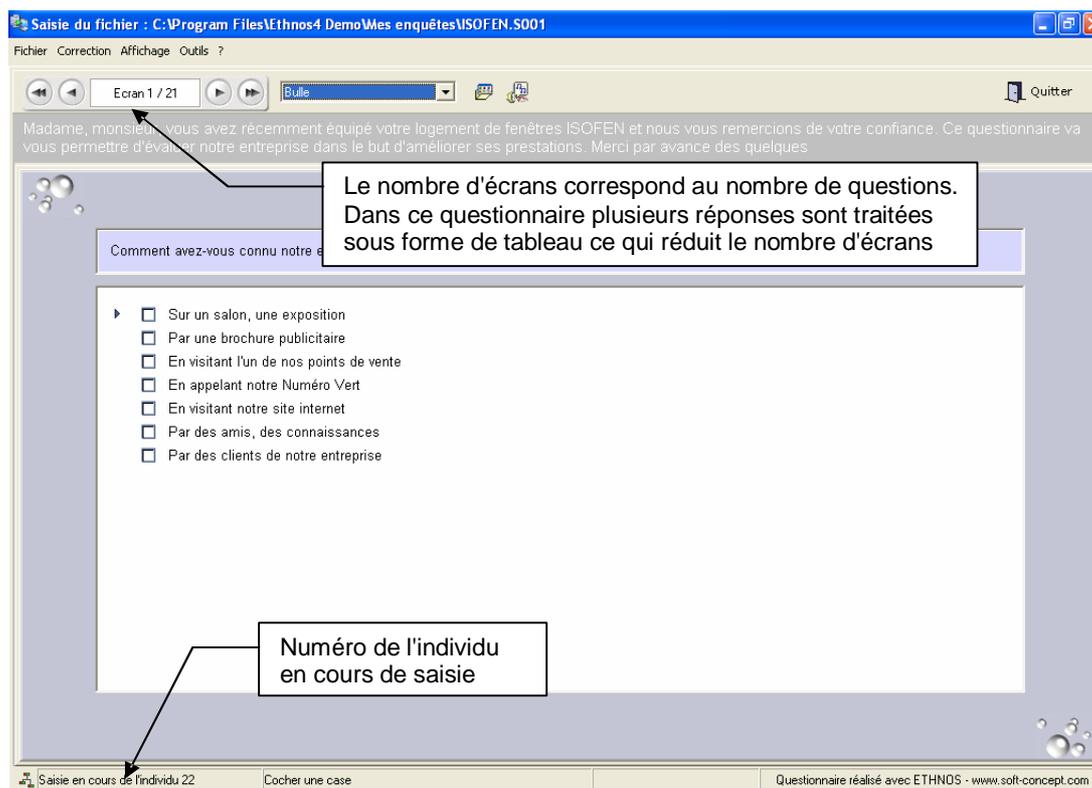
Saisie des réponses

Imprimez le fichier **Réponses.pdf** installé sur le répertoire de votre classe. Ce fichier de 7 pages constitue la liste des réponses des 21 individus interrogés lors de l'enquête de satisfaction.

Lancez le logiciel ETHNOS et le module de saisie des réponses.

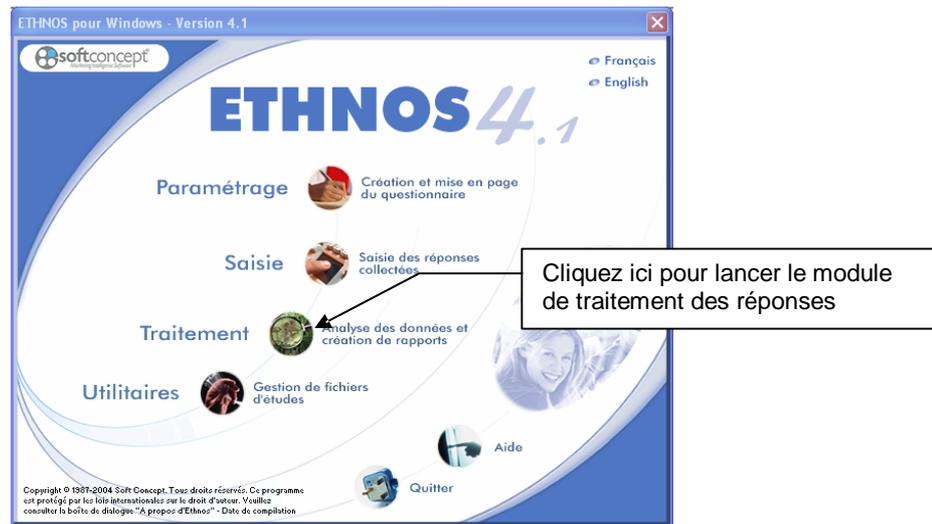
Saisissez les réponses pour chaque individu en reportant les données du tableau que vous venez d'imprimer.

Vous trouverez ci-dessous une copie d'écran qui vous donne des indications sur les écrans de saisie des réponses.



Activité 7

Traitement des données



Après avoir saisi les réponses des individus nous allons effectuer leur traitement afin de les analyser et de remettre une synthèse à l'entreprise ISOFEN

Nous allons suivre 2 étapes

Etape n°1 : établir le plan de tri.

Objectif : Obtenir des statistiques sur les réponses afin d'en faire une analyse.

Le document 2 représente le plan de tri que vous a remis le directeur commercial. Il y a indiqué, pour chaque question, le type de tri à effectuer ainsi que les objectifs poursuivis.

Lancez le logiciel ETHNOS et le module de traitement des données puis effectuez le plan de tri indiqué.

Enregistrez votre travail dans un fichier appelez **ISOFENTRI**

Etape n°2 : paramétrer la représentation des tris

Reprenez chaque tri réalisé et cliquez sur l'outil visualisation

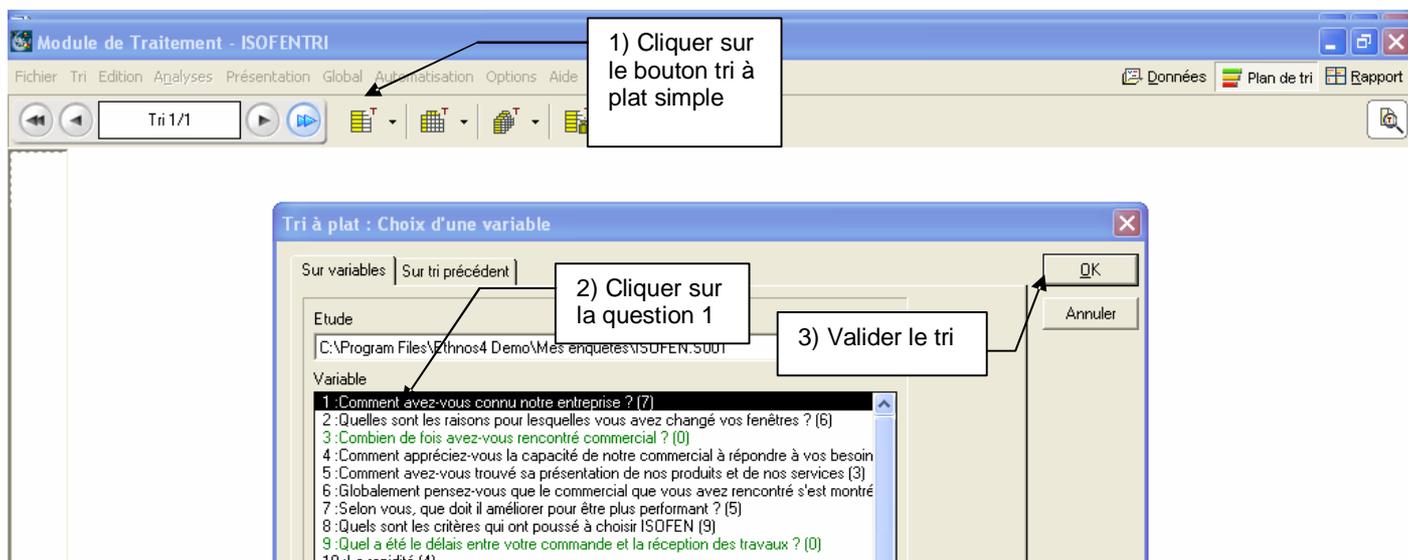


Suivez les instructions données dans le plan de tri pour paramétrer les différentes représentations des tris.

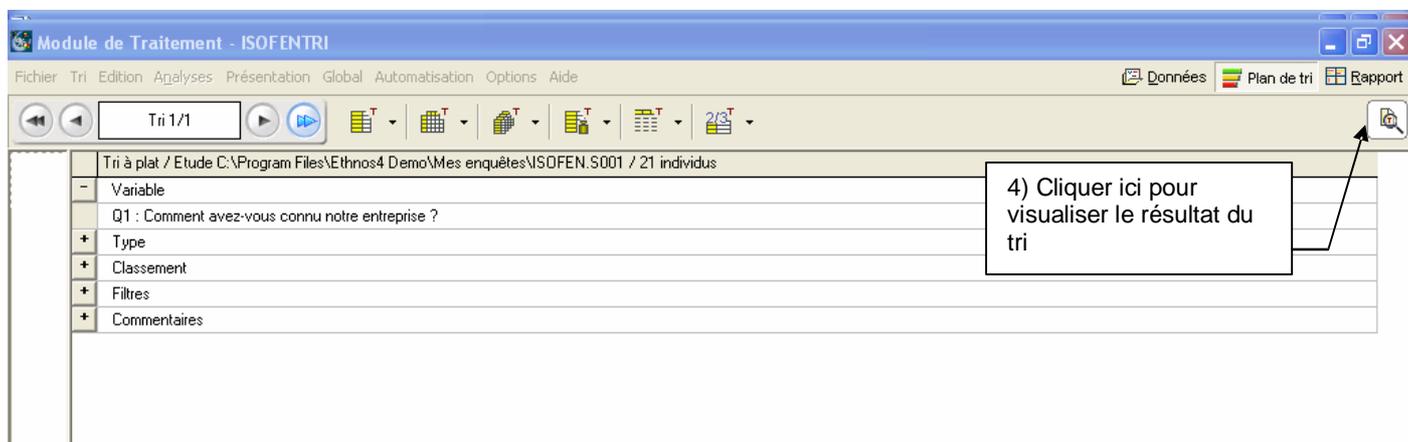
L'exemple en image ci-dessous vous montre la procédure pour le 1^{er} tri.

Réalisation d'un tri en image

Réalisation du 1^{er} tri



Le tri apparaît ainsi après création



Visualisation sous la forme d'un tableau

Rappel des options d'affichage des résultats du tri

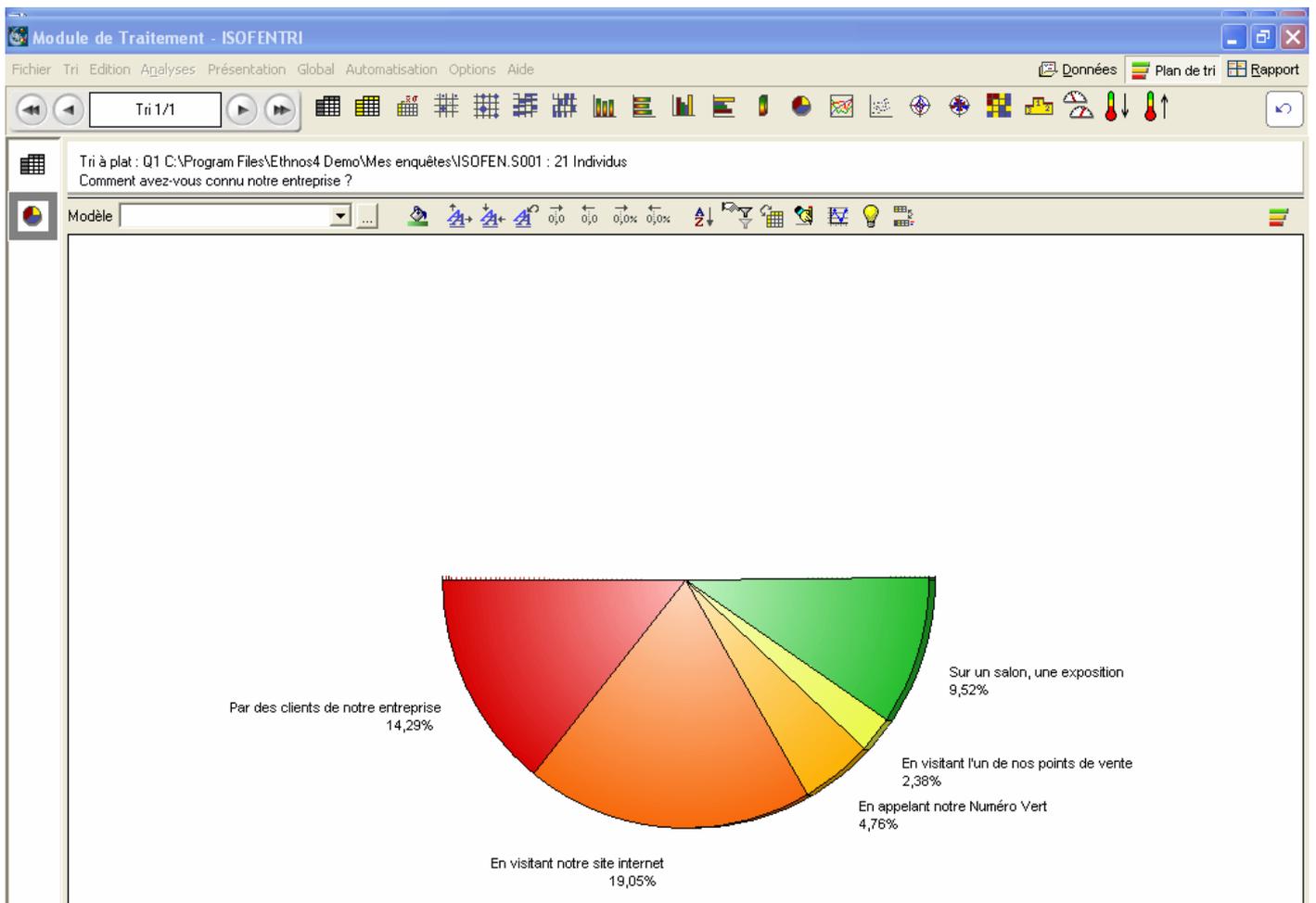
6) Cliquez ici pour afficher le résultat sous forme d'un diagramme circulaire ou demi-circulaire

5) En cliquant ici vous indiquez au logiciel que vous souhaitez avoir le tableau dans l'affichage du rapport. Vous pouvez vérifier dans la marge les options d'affichage choisies

Cliquez ici pour passer au tri suivant

Sur un salon, une exposition		
En visitant l'un de nos points de vente	1	4,76%
En appelant notre Numéro Vert	2	9,52%
En visitant notre site internet	8	38,10%
Par des clients de notre entreprise	6	28,57%
Total	21	100,00%

Visualisation sous la forme d'un diagramme circulaire



Activité 8

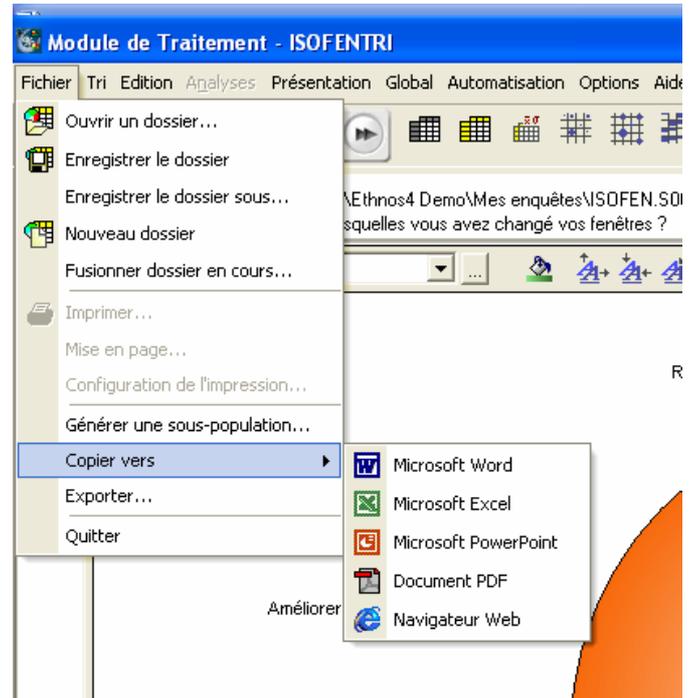
Réaliser le rapport d'enquête

Dans la version de démonstration il n'est pas possible de générer un rapport d'enquête automatique. Toutefois le logiciel laisse la possibilité de copier les différents tris vers des logiciels comme WORD, EXCEL ou POWERPOINT ou de générer un fichier PDF. Ceci nous laisse la possibilité de créer un rapport en traitant les informations dans un traitement de texte ce qui nous permettra de réaliser la synthèse de l'enquête sur support informatique.

Dans WORD les représentations des tris sont copiées comme des images qu'il va falloir manipuler comme telle dans le traitement de texte. En l'occurrence un tri représente 2 pages. Il suffit de rogner les images ou de la placer devant le texte pour qu'un tri ne représente plus qu'une page.

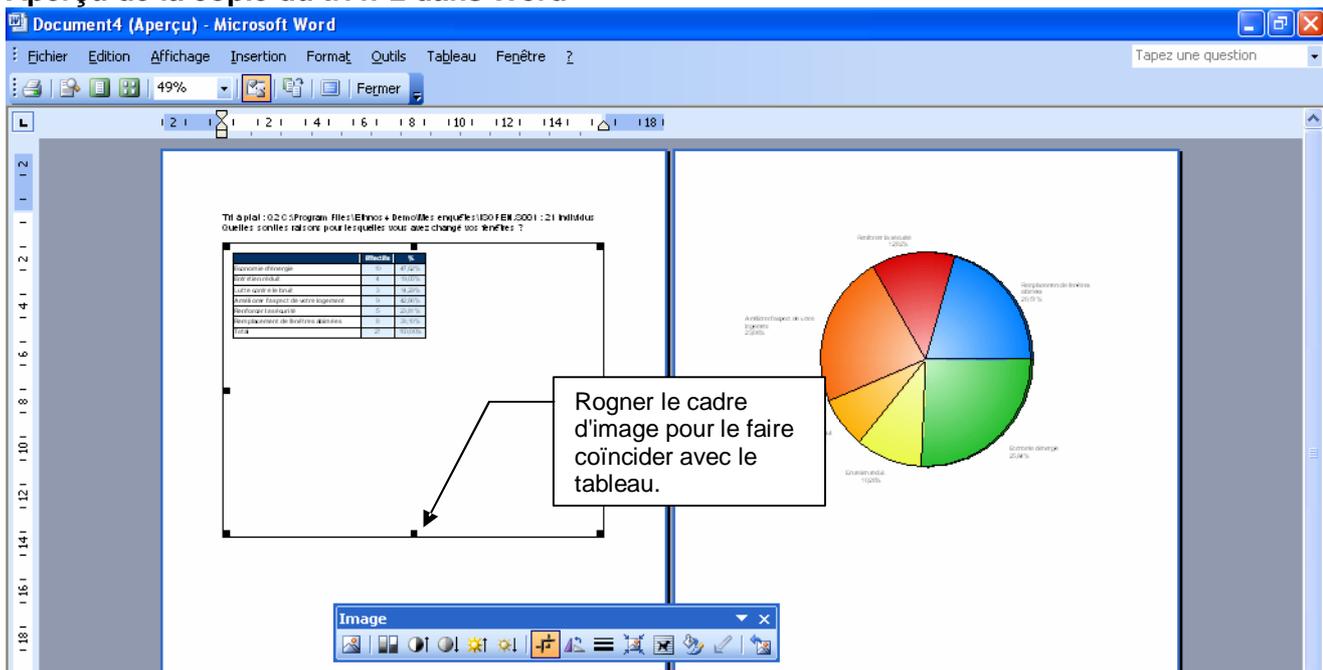
Pour générer le rapport d'enquête utiliser la fonction "Copier vers" et choisir WORD

Les copies d'écran ci-après vous guident pour améliorer la mise en page de votre rapport dans WORD



Copiez l'ensemble des tris vers WORD et enregistrez votre travail dans un fichier WORD appelé : **ISOFENRAP**

Aperçu de la copie du tri n°2 dans Word



Aperçu après le rognage de l'image du tableau

Document4 (Aperçu) - Microsoft Word

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Tableau Fenêtre ?

49%

Fermer

Titre à plat : O:\C:\Program Files\ETHNOS + Demos\les enquêtes\ISO FEN 2001 : 21 individus Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé vos habitudes ?

	Effectifs	%
Economies d'énergie	10	47,62%
Entretenir mieux	4	18,18%
Lutte contre le bruit	3	14,29%
Améliorer l'aspect de votre logement	5	22,73%
Renforcer la sécurité	5	22,73%
Remplacement de fenêtres abîmées	5	22,73%
Total	21	100,00%

Rebondir le soleil 14,29%

Améliorer l'aspect de votre logement 22,73%

Lutte contre le bruit 14,29%

Économies d'énergie 47,62%

Renforcement de fenêtres abîmées 22,73%

Image

Si le tableau n'est pas lisible on peut l'agrandir.

Les deux éléments représentatifs du tri sont sur une seule page

Aperçu du résultat final sur le tri n°2

Document4 (Aperçu) - Microsoft Word

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Tableau Fenêtre ?

49%

Fermer

Titre à plat : O:\C:\Program Files\ETHNOS + Demos\les enquêtes\ISO FEN 2001 : 21 individus Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé vos habitudes ?

	Effectifs	%
Economies d'énergie	10	47,62%
Entretenir mieux	4	18,18%
Lutte contre le bruit	3	14,29%
Améliorer l'aspect de votre logement	5	22,73%
Renforcer la sécurité	5	22,73%
Remplacement de fenêtres abîmées	5	22,73%
Total	21	100,00%

Rebondir le soleil 14,29%

Améliorer l'aspect de votre logement 22,73%

Lutte contre le bruit 14,29%

Économies d'énergie 47,62%

Renforcement de fenêtres abîmées 22,73%

Espace libre pour insérer un commentaire

Indication de la nature du tri, du fichier dont il est issu et la question sur laquelle il porte. Cet élément peut être modifié comme texte de WORD.

Le tableau a été agrandi pour une meilleure lisibilité

Le diagramme est en bonne place dans la page il est lisible

Activité 9

Rédigez la synthèse de l'enquête dans laquelle vous mettrez en évidence les points forts et faibles de l'entreprise ISOFEN et vous dresserez le profil type de la clientèle.

Une fois réalisée au brouillon vous saisissez votre analyse dans le fichier ISOFENRAP.

Vous réaliserez une page de couverture à votre rapport et vous insérerez un sommaire.

Vous paginerez le rapport en utilisant la fonction "entête et pied de page" de Word.

Votre rapport ainsi réalisé doit comporter 15 à 16 pages.

Vous n'imprimez qu'après avoir eu le feu vert de votre professeur

Libellé de la question et des réponses					Indications de paramétrage des questions
1 - Comment avez-vous connu notre entreprise ?					Question qualitative, plusieurs réponses possibles (maxi = 3 mini = 1), enrichissement possible
q Sur un salon, une exposition	q Par une brochure publicitaire	q En visitant l'un de nos points de vente	q En appelant notre Numéro Vert	q En visitant notre site internet	
q Par des amis, des connaissances	q Par des clients de notre entreprise				
2 - Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé vos fenêtres ?					Question qualitative, plusieurs réponses possibles (maxi = 6, mini = 1), enrichissement possible
q Economie d'énergie	q Entretien réduit	q Lutte contre le bruit	q Améliorer l'aspect de votre logement	q Renforcer la sécurité	
3 - Combien de fois avez-vous rencontré notre commercial ?					Question de type numérique minimum = 1 maximum = 6 Unité = fois
4 - Comment appréciez-vous la capacité de notre commercial à répondre à vos besoins ?					Question qualitative, sans enrichissement possible
q très bonne	q bonne	q assez bonne	q moyenne		
5 - Comment avez-vous trouvé sa présentation de nos produits et de nos services					Question qualitative, sans enrichissement possible
q très intéressante	q intéressante	q peu intéressante			
6 - Globalement pensez-vous que le commercial que vous avez rencontré s'est montré compétent					Question qualitative, sans enrichissement possible. Filtre sur les réponses 3 et 4 aller à la question 7
q absolument	q plutôt oui	q plutôt non (Aller à la question 7)	q pas du tout (Aller à la question 7)		
7 - Selon vous, que doit il améliorer pour être plus performant ?					Question qualitative, plusieurs réponses possibles (maxi = 6, mini = 1), enrichissement possible Condition: poser cette question si la réponse a été plutôt non OU pas du tout à la question 6. Puis aller à la question 8
q La recherche des besoins de son client	q Sa connaissance des produits	q Sa connaissance des services associés.	q Ses connaissances techniques	q Son attitude en général	
8 - Quels sont les critères qui ont poussé à choisir ISOFEN					Question qualitative, plusieurs réponses possibles (maxi = 10, mini = 1), enrichissement possible
q Le choix et les possibilités de personnalisation	q La qualité des fabrications	q Les solutions techniques innovantes	q Les délais d'installation	q Les prix	
q Les solutions de financement	q La durée de la garantie	q La proximité géographique	q Notre qualité de fabricant/installateur		
9 - Quel a été le délais entre votre commande et la réception des travaux ?					Question de type numérique minimum = 4 maximum = 10 Unité = semaines
10 – Diriez-vous que la rapidité de notre équipe de pose est :					Questions qualitatives, sans enrichissement possible.
q très satisfaisante	q assez satisfaisante	q peu satisfaisante	q pas du tout satisfaisante		
11 – Diriez-vous que la ponctualité de notre équipe de pose est :					
q très satisfaisante	q assez satisfaisante	q peu satisfaisante	q pas du tout satisfaisante		
12 – Diriez-vous que la propreté du travail de notre équipe de pose est					Questions qualitatives, sans enrichissement possible. Filtre sur les réponses 3 et 4 aller à la question 14
q très satisfaisante	q assez satisfaisante	q peu satisfaisante	q pas du tout satisfaisante		
13 - Globalement diriez-vous que l'efficacité de notre équipe de pose est ?					
q très satisfaisante	q assez satisfaisante	q peu satisfaisante	q pas du tout satisfaisante		

Libellé de la question et des réponses					Indications de paramétrage des questions
14 - Selon vous, quels éléments doivent être améliorés pour renforcer l'efficacité de notre équipe de pose ?					Question qualitative, enrichissement possible Plusieurs réponses possibles (maxi = 6, mini = 1) Condition: poser cette question si la réponse a été peu satisfaisante OU pas du tout satisfaisante à la question 13. Puis aller à la question 15
q Respect des horaires	q Nettoyage du chantier après la pose	q Discrétion de l'équipe	q Le soin apporté au travail	q Protection de l'environnement du chantier	
15 - Pensez-vous que notre entreprise...					Question qualitative, sans enrichissement possible
q a dépassé vos attentes	q a satisfait toutes vos attentes	q a satisfait la plupart de vos attentes	q n'a pas satisfait vos attentes		
16 - Recommanderiez-vous ISOFEN à des amis, des connaissances ?					Question qualitative, sans enrichissement possible. Filtre sur la réponse 1, aller à la question 18 et sur la réponse 2, aller à la question 17
q Oui (Aller à la question 18)	q Non (Aller à la question 17)				
17 - En quoi notre entreprise vous a t'elle déçu ?					Question qualitative, plusieurs réponses possibles (maxi = 6, mini = 1), enrichissement possible Condition : poser cette question si la réponse a été Non à la question 16. Puis aller à la question 19
q Délais non respectés	q Mauvais déroulement des travaux	q Déception sur les fenêtres installées	q Mauvais suivi du chantier	q Difficultés à joindre notre service clients	
18 - Que mettriez-vous en avant pour convaincre vos amis d'utiliser les services ISOFEN ?					Question qualitative, plusieurs réponses possibles (maxi = 10, mini = 1), enrichissement possible. Condition : poser cette question si la réponse a été Oui à la question 16. Puis aller à la question 19.
q Le choix et les possibilités de personnalisation	q La qualité des fabrications	q Les solutions techniques innovantes	q Les délais d'installation	q Les prix	
q Les solutions de financement	q La durée de la garantie	q La proximité géographique	q Notre qualité de fabricant/installateur		
19 - Quelle est votre localité d'habitation ?					Question de type texte, conserver les valeurs par défaut (30)
.....					
20 - Quel type de logement habitez-vous ?					Question qualitative, sans enrichissement possible
q Appartement	q Maison individuelle				
21 - Quel est le nombre de personnes vivant dans votre foyer ?					Trancher les réponses de 1 à 10 avec un pas de 2 et 5 tranches Question qualitative, sans enrichissement possible
q De 1 à 2 Personnes	q De 3 à 4 Personnes	q De 5 à 6 Personnes	q De 7 à 8 Personnes	q De 9 à 10 Personnes	
22 - Dans quelles tranche d'âge vous situez-vous ?					Trancher les réponses avec un début à 20, un pas de 10 et 6 tranches Question qualitative, sans enrichissement possible
q De 20 à 29 ans	q De 30 à 39 ans	q De 40 à 49 ans	q De 50 à 59 ans	q De 60 à 69 ans	
q De 70 à 79 ans					
23 - A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?					Question qualitative, sans enrichissement possible
q Agriculteurs exploitants	q Artisans/Commerçants/Chefs d'entreprise	q Cadres, professions intellectuelles supérieures	q Professions intermédiaires	q Employés	
q Ouvriers	q Retraités	q Enseignants	q Etudiants	q Chômeurs	
q Inactifs					

Plan de tri pour enquête de satisfaction ISOFEN

Tri n°	Porte sur la ou les questions	Type de tri souhaité	Objectif	Mode de représentation dans le rapport
1	1	Tri à plat simple	Evaluer notre communication et le support le plus pertinent	Tableau et diagramme circulaire
2	2	Tri à plat simple	Connaître les motivations principales de nos clients	Tableau et diagramme circulaire
3	2 et 8	Tri croisé simple	Etablir une relation entre les motivations et la satisfaction	Tableau et matrice centrée
4	3 et 6	Tri croisé simple	Etablir une relation entre le nombre de visite et la compétence perçue du commercial	Tableau et histogramme
5	7	Tri à plat simple	Mettre en évidence les besoins de formation du commercial	Tableau et diagramme circulaire
6	10, 11, 12 et 13	Tri à plat multiple	Evaluer l'équipe de pose	Tableaux et diagrammes circulaires
7	14	Tri à plat simple	Mettre en évidence les manques de l'équipe de pose	Tableau et histogramme
8	15 et 16	Tri croisé simple	Etablir une relation entre la satisfaction globale et la recommandation de l'entreprise	Tableau et matrice centrée
9	19	Tri croisé simple	Dresser le profil type de nos clients	Tableaux et diagrammes circulaires
10	20			
11	21			
12	22			
13	23			