

Mission professionnelle n° 05

Mission : enquête de satisfaction



| | |
|--------------|---|
| Objectif | Créer et administrer un questionnaire de satisfaction. |
| Pré requis | Avoir fait les entrainements et/ou les exercices d'apprentissage. |
| Support | Sphinx, Google Forms ou Microsoft Forms. |
| Organisation | Travail en équipe de 2 ou 3 maximum. |
| Durée | 2 h à 3 h. |

L'entreprise

Charvin SA est une entreprise de maçonnerie et de travaux publics créée en 1995 par **M. Charvin**. Elle emploie 20 personnes. Elle est spécialisée dans les travaux de maçonnerie et de terrassement pour les particuliers ou des collectivités publiques :

- **Maçonnerie** : bâtiments, murs, maison, petit immeubles, garage, aménagements de places....
- **Terrassement et travaux publics** : terrassements, route d'accès, adduction d'eau, raccordement égout, etc.

Contexte professionnel

La société doit faire face à de nouveaux concurrents qui cassent les prix. Il en résulte une baisse de l'activité dans le domaine de la maçonnerie. Jusqu'à présent, la société doit son développement au bouche-à-oreille et sur le réseau de relations que M. Charvin (le dirigeant), s'est constitué avec le temps. L'entreprise semble avoir une bonne réputation et les problèmes de construction apparus dans le cadre de la garantie décennale* sont faibles. Mais cela ne semble plus suffire vis-à-vis des particuliers qui se laissent facilement attirés par des prix attractifs.

Le problème est différent sur les chantiers qui concernent les collectivités publiques et sur les appels d'offres publics pour lesquels des garanties et des références doivent être apportées.

M. Charvin envisage plusieurs solutions pour sortir de cette difficulté :

- Faire de la publicité pour relancer les ventes. Mais communiquer sur quoi ? Quels sont les arguments à mettre en avant ? Qu'est-ce que nos clients apprécient le plus chez nous ?
- Élargir l'activité de l'entreprise en affectant plus particulièrement une équipe de maçon à l'entretien et à la rénovation, secteur abandonné par l'entreprise car ces chantiers sont souvent de petite taille et pas suffisamment rémunérateur.
- Se séparer de l'une des trois équipes de maçons ou recruter une équipe supplémentaire et investir dans du nouveau matériel pour se positionner sur le marché des immeubles d'habitation, marché trop important actuellement pour l'entreprise.

* **Garantie décennale** : La garantie décennale est la garantie due par un constructeur et couvrant la réparation de certains dommages pouvant affecter une construction pendant une durée de 10 ans à compter de la réception des travaux.

Avant de prendre des décisions, M. Charvin souhaite mieux connaître l'image de l'entreprise, ses forces et faiblesses, les attentes du marché et plus particulièrement celles des particuliers. Il vous demande de l'aider dans cette démarche.

Travail à faire

1. Créez un questionnaire de satisfaction client.
2. Administrez le questionnaire.
3. Dépouillez le questionnaire.