


Mission professionnelle n° 06 Projet tutoré : identifier les attentes des clients		
Objectif	Créer et administrer un questionnaire d'évaluation des attentes des clients.	
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	4 h (pour un travail scolaire) à 10 h (pour une étude professionnelle).	

Cette mission peut-être une étude réelle à réaliser auprès des magasins de l'agglomération dans laquelle vivent les personnes qui réalisent l'étude. La création du questionnaire peut même être accompagnée d'une visite dans un magasin pour comprendre la marché et les produits.

Il est possible d'envisager de diffuser les résultats de l'enquête auprès des magasins de la ville.

Contexte professionnel

Vous réalisez un stage dans un grand magasin de bricolage de votre agglomération.

Le responsable du rayon petit outillage et matériel électroportatif a fortement développé le nombre de références concernant des produits d'entrée de gamme et à bas prix. mais depuis quelque temps les ventes stagnent et il se demande s'il n'a pas fait une erreur en privilégiant ce type de produit au détriment de marques plus réputés, plus fiables mais plus chers à l'achat.

Faut-il réduire le nombre de références dans les produits low-cost et enrichir la gamme de produits de qualité ? quel est le budget que les acheteurs particuliers sont prêts à mettre dans ce type de produit, Quelles sont les marques qu'ils privilégient ?

Il souhaite connaître :

- les attentes des clients concernant ce type de produit ;
- le lieu où ils réalisent ce type d'acquisition ;
- le budget qu'ils consacrent à ce type de matériel.



Travail à faire

1. Faites connaissance avec les entreprises concernées par l'étude.
2. Faites connaissance avec les produits et les marques concernés par l'étude et leurs caractéristiques.
3. Concevez le questionnaire.
4. Testez le questionnaire.
5. Analyser les réponses.