

Bienvenue

Madame, Monsieur, bonjour et merci d'avoir choisi L'Auberge. Nous réalisons actuellement une étude afin de mieux connaître nos clients et mieux répondre à leurs attentes. Votre avis est donc essentiel et l'équipe de L'Auberge vous remercie de lui accorder quelques minutes pour remplir ce questionnaire

Q1) Est-ce votre première visite à L'Auberge ?

Oui

Non

Si votre réponse est « non », merci de passer à la question 3

Q2) S'il s'agit de votre première visite à L'Auberge pouvez-vous indiquer comment vous nous avez connu ?

ATTENTION : plusieurs réponses possibles. (Cochez la ou les cases qui correspondent le mieux à votre réponse)

- Par le site internet de L'Auberge
- Par un site internet d'information sur les restaurants
- Par des avis positifs d'internautes sur L'Auberge
- Par un site internet de réservation
- Par les média sociaux (Facebook ou autre)

- Par un site ou une application de géolocalisation
- Par un guide (Bottin Gourmand ou autre)
- Par un article sur L'Auberge paru dans la presse
- Par la recommandation d'un collègue, d'un ami
- Par hasard, en passant devant

Q3) Pouvez-vous indiquer la/les circonstance/s de votre présence aujourd'hui à L'Auberge?

ATTENTION : plusieurs réponses possibles. (Cochez la ou les cases correspondant le mieux à votre réponse)

- Vous habitez à proximité
- Vous travaillez à proximité
- Vous faites des courses dans le quartier

- Vous êtes venu pour un loisir (cinéma, musée, promenade,...)
- Vous êtes venu spécialement pour L'Auberge
- A la suite d'un mail, d'un SMS, d'une newsletter reçu de L'Auberge

Q4) Lorsque vous allez au restaurant, le plus souvent, vous êtes : Plusieurs réponses possibles

Au déjeuner : Seul Avec des amis Avec des collègues En famille

Au dîner : Seul Avec des amis Avec des collègues En famille

Q5) Et pour ce repas aujourd'hui, combien de personnes, vous compris, sont présentes à votre table ?

1 2 3 4 5 6 7 8 et +

Q6) A quelle fréquence allez-vous, en moyenne, au restaurant en général et dans celui-ci ?

ATTENTION : une seule réponse possible dans chaque colonne. (Cochez les 2 cases correspondant à votre réponse)

	Au restaurant en général	Ici à L'Auberge
Moins de 6 fois par an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 à 12 fois par an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 à 4 fois par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 à 8 fois par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 à 4 fois par semaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plus de 4 fois par semaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q7) Parmi la liste ci-dessous, pouvez-vous noter les restaurants que vous fréquentez le plus régulièrement. Plusieurs réponses possibles

- Concurrent A
- Concurrent B
- Concurrent C
- Concurrent D

- Concurrent E
- Concurrent F
- Concurrent G
- Concurrent H

- Concurrent I
- Concurrent J
- Concurrent K
- Autre (précisez) :

TOURNEZ SVP

Q8) A propos de L'Auberge, vous diriez que vous êtes « très satisfait », « plutôt satisfait », « plutôt insatisfait » ou « très insatisfait » de : ATTENTION, une seule réponse possible par ligne

- La qualité et la fraîcheur des produits
- La variété de la carte et des plats
- La taille des portions
- Les prix, le rapport qualité / prix
- La propreté et l'hygiène : tenue du personnel, mobilier, sol, comptoir, toilettes...
- L'accueil, l'amabilité, la courtoisie du personnel
- L'efficacité, l'attention du personnel
- Le temps de service

Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9) Pouvez-vous, pour chacune des phrases ci-dessous, dire si vous êtes « tout à fait d'accord », « plutôt d'accord », « plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord » ? ATTENTION : une seule réponse possible par ligne

- La décoration est agréable
- Les sièges sont confortables
- L'ambiance est agréable
- La température est bien, il ne fait ni trop chaud ni trop froid
- La musique est agréable
- L'endroit est peu bruyant
- Il n'y a pas d'odeur de cuisine dans la salle
- L'Auberge est une maison bien tenue
- On a envie de revenir à L'Auberge

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q10) Est-ce que vous recommanderiez L'Auberge à des collègues, des amis et des proches ?

ATTENTION : ne cochez qu'une seule case de 1 « Non, pas du tout » à 8 « Oui, certainement »

Non, pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 Oui, certainement

Merci de noter si vous êtes une femme un homme

Et d'indiquer votre âge

20 ans et moins 21 - 30 ans 31 - 40 ans 41 - 50 ans + 51 ans

Merci de bien vouloir indiquer votre catégorie professionnelle

<input type="checkbox"/> Cadre supérieur / Profession libérale	<input type="checkbox"/> Commerçant / Artisan / Chef d'entreprise
<input type="checkbox"/> Profession intermédiaire / Cadre moyen	<input type="checkbox"/> Sans profession / En recherche d'emploi
<input type="checkbox"/> Employé / Ouvrier	<input type="checkbox"/> Etudiant

Inscrivez le code postal de votre domicile /_/_/_/_/_/_/ de votre lieu de travail /_/_/_/_/_/_/

Merci d'avoir pris le temps de nous donner votre avis et de remettre ce questionnaire au responsable de la caisse. Nous vous souhaitons une bonne fin de journée et espérons avoir le plaisir de vous revoir bientôt. Si vous souhaitez recevoir par e-mail ou SMS des informations sur L'AUBERGE veuillez remplir le formulaire ci-dessous

Mme/Mlle/M..... Jour et mois de naissance ____/ ____/

e-mail..... Téléphone mobile.....

Ces informations sont exclusivement destinées à L'Auberge. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant en vous adressant à : L'Auberge (+ adresse)

Mesdames et messieurs restaurateurs,
quelques explications sur le bien-fondé de chaque question

La première question, Q1), permet d'estimer la proportion de nouveaux et d'anciens clients et de comparer les réponses des uns avec celles des autres.

Les résultats de la Q2) servent à orienter votre communication vers les sources de fréquentation qui fonctionnent le mieux, celles qui vous apportent le plus de nouveaux clients. Ainsi, vos Euros seront investis efficacement, là où ils rapportent.

Q3). Elle a pour objectif d'indiquer les raisons de la venue dans votre établissement et d'établir une corrélation avec le profil de vos clients (renseignements à la fin du questionnaire).

La Q4) exprime la composition de vos tables au déjeuner et au dîner.

La Q5) donne une indication de la taille des groupes. Une information utile pour calculer, ensuite, la base de clientèle de votre établissement : $\text{Base de clientèle} = \text{Total des Tickets} \div \text{Fréquence moyenne de visite} \times \text{Taille des groupes}$.

Q6). La fréquence de visite des clients est l'information « vitale » pour votre établissement. Les nombres de visites sont établis de manière très graduelle, de 0,5 fois par mois à pratiquement tous les jours (0,5 fois / mois, 1 fois / mois, 1 fois / semaine, 2 fois / semaine, 4 fois / semaine et + de 4 fois). Elle permet de comparer la répartition des visites de vos clients avec d'autres établissements. Seule cette étude peut vous fournir cette information.

Q7). Cette question donne une information précieuse sur qui sont réellement vos concurrents, ceux que vous devez aller « espionner » et avec lesquels vous devez vous comparer.

La Q8) mesure la satisfaction de vos clients sur les composantes principales de votre activité qui, bien évidemment, varient d'un établissement à l'autre. Il n'y a pas de possibilité pour des réponses intermédiaires du type ni satisfait ni insatisfait parce qu'elles ne sont d'aucune utilité.

Q9). Là, c'est vous qui demandez au client s'il partage votre appréciation de certains éléments relatifs à votre établissement. Il va exprimer sa satisfaction sous une autre forme que dans la question précédente. Et les critères varient d'un établissement à un autre.

Q10). Enfin, la question capitale qui résume l'ensemble et mesure le niveau d'enthousiasme de vos clients. L'échelle de 1 à 8 évite une position « ni oui, ni non » et permet une analyse selon une grille pondérée.

Le questionnaire se termine par les renseignements simples sur le profil sociodémographique. Les codes postaux servent à géolocaliser vos clients afin de savoir où entreprendre avec efficacité vos actions de marketing local. Enfin, les coordonnées personnelles n'ont d'utilité que si vous avez ou envisager d'avoir un fichier clients et de communiquer directement avec eux par un moyen ou un autre (newsletter, e-mailing ou SMS). Une offre envoyée par texto à un client quelques jours avant la date de son anniversaire ne vous garantit pas sa visite ce jour-là mais vous donne une bonne chance qu'elle se produise !

Bonne enquête et bonnes ventes !