

**Enquête de satisfaction – Auchan Drive
- Saint-Martin-les-Boulogne –
22/11/201n**



Bonjour Madame, Monsieur,

Merci de m'accorder 5 minutes de votre temps pour répondre à une enquête de satisfaction. Cette enquête s'inscrit dans une recherche d'amélioration de la qualité du service de notre drive.

Le client

Ne pas poser la question directement, compléter vous-même le questionnaire

1- Mon client est :

- ☐ Une femme ☐ Un homme

2- Mon client a un âge compris entre

- ☐ 18 - 25 ans ☐ 46 - 55 ans
☐ 26 - 35 ans ☐ 56 - 65 ans
☐ 36 - 45 ans ☐ + de 65 ans

Fréquence d'utilisation

3- Depuis combien de temps êtes-vous client de Auchan Drive ?

- ☐ Moins d'un mois ☐ Entre six mois et un an
☐ Entre un et six mois

4- Avec quelle fréquence utilisez-vous le service Drive de Auchan ?

- ☐ 1 fois par semaine ou plus ☐ Une fois par mois
☐ Deux ou trois fois par mois ☐ Moins d'une fois par mois

Évaluation du service

En considérant votre expérience la plus récente, merci d'indiquer votre degré d'accord.

5- La commande à partir du site Internet est facile

- ☐ Tout à fait d'accord ☐ Pas d'accord
☐ D'accord ☐ Pas du tout d'accord
☐ Neutre

6- Je trouve les mêmes produits que dans le magasin

- ☐ Tout à fait d'accord ☐ Pas d'accord
☐ D'accord ☐ Pas du tout d'accord
☐ Neutre

7- L'utilisation de la borne d'accueil est aisée

- ☐ Tout à fait d'accord ☐ Pas d'accord
☐ D'accord ☐ Pas du tout d'accord
☐ Neutre

8- Je n'attends pas plus de 5 minutes mes achats

- ☐ Tout à fait d'accord ☐ Pas d'accord
☐ D'accord ☐ Pas du tout d'accord
☐ Neutre

9- L'accueil des employés est chaleureux et amical

- ☐ Tout à fait d'accord ☐ Pas d'accord
☐ D'accord ☐ Pas du tout d'accord
☐ Neutre

Satisfaction globale

10- Quel est votre degré de satisfaction générale concernant Auchan Drive Boulogne ?

- ☐ Pas du tout satisfait ☐ Plutôt satisfait
☐ Plutôt pas satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Merci de votre participation et bonne journée !