**CORRECTION DU COMPTE-RENDU** (page 13)
**du Cours PARTICIPER À LA MESURE DE LA FIDÉLISATION ET DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

**MÉMO – La présentation d'une fiche de synthèse**

**CAMAIEU**
*Adresse inconnue*
77… SEINE-ET-MARNE

Le : …/06/2020

À Madame Stéphanie LOUVIER
Responsable régionale
*Adresse inconnue*

**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION**

Source : Dépouillement d'enquête

Objet : Analyse enquête de satisfaction

Notre magasin CAMAIEU connaît une baisse de chiffre d'affaires depuis plusieurs mois. Les techniques de marchandisage définies par le groupe CAMAÏEU sont parfaitement appliquées. C'est pourquoi, un questionnaire a été administré à la sortie du magasin à 300 femmes âgées entre 15 et 50 ans, qu'elles aient acheté ou non et qu'elles possèdent ou non la carte de fidélité CAMAÏEU.

Le dépouillement des questionnaires a permis de mettre en évidence les points forts du magasin et les points faibles auxquels il faut remédier.

## I- Les points forts

***Le magasin*** : 95% des personnes questionnées sont satisfaites de la vitrine et 100% de la propreté extérieure et intérieure du magasin.

***Les produits*** : 95% des interrogées apprécient la présentation des produits, 88% le choix proposé, 93% la qualité des produits et 98% le rapport qualité-prix.

***L'accueil*** satisfait 100% des sondées et 95% sont contentes de la disponibilité du personnel.

## II- Les points faibles

Sur les 300 personnes interrogées, 45% ne possèdent pas la carte de fidélité CAMAÏEU. Pour 70% d'entre elles, parce que le personnel ne leur a pas proposé.
51% ne sont pas satisfaites des conseils et des réponses apportés par le personnel de vente.
80% ne connaissent pas les avantages offerts par les 5 paliers de fidélité de la carte CAMAÏEU. Seuls le bon de réduction de 6€ et la newsletter sont connus par 100% des sondées ; les autres sont peu ou pas du tout connus des clientes.

En conclusion, il semble nécessaire de mettre place une formation pour le personnel de vente sur les techniques de fidélisation et sur le programme de fidélité CAMAÏEU. La carte de fidélité doit être systématiquement proposée en caisse et des dépliants doivent être mis à la disposition des clientes (afin qu'elles connaissent le fonctionnement des paliers du programme de fidélité CAMAÏEU.

Mme Sophie Laureau
Responsable du magasin