

Le baromètre de satisfaction d'Opti'Sud

Après chaque livraison de lunettes, Opti'Sud envoie un SMS avec deux questions : « Recommanderiez-vous Opti'Sud à un proche ? » (note de 0 à 10) et « Êtes-vous satisfait de votre achat ? ». Mme Ferrand analyse les 500 réponses du trimestre (document 1). Son objectif : un NPS d'au moins 40.

Document 1 : réponses du troisième trimestre 2026

Réponse	Clients
Notes de recommandation 9 ou 10 (promoteurs)	260
Notes 7 ou 8 (passifs)	150
Notes 0 à 6 (détracteurs)	90
Clients se déclarant satisfaits ou très satisfaits	410
Répondants	500

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, NPS en points entiers)

Question	Réponse
Part des promoteurs (notes 9 et 10) (%)	_____
Part des détracteurs (notes 0 à 6) (%)	_____
Net Promoter Score (NPS)	_____
Taux de satisfaction, CSAT (%)	_____
Nombre de détracteurs à transformer en passifs pour atteindre un NPS de 40 (le reste inchangé)	_____
NPS si 25 détracteurs deviennent passifs et 20 passifs deviennent promoteurs	_____

Questions d'analyse

Un NPS de + 34 signifie que :

- ☐ La part des promoteurs dépasse de 34 points celle des détracteurs
- ☐ 34 % des clients sont satisfaits
- ☐ 34 clients recommandent le magasin

Pour faire progresser le NPS, Opti'Sud doit d'abord :

- ☐ Rappeler les détracteurs pour comprendre et régler leur problème, puis corriger les causes récurrentes
- ☐ Ne plus interroger les clients mécontents
- ☐ Offrir un cadeau contre une note de 10