Satisfaction à chaud et à froid à la jardinerie Les Jardins de Durance

Les Jardins de Durance, jardinerie de Cavaillon, interrogent leurs clients de deux façons : un QR code imprimé sur le ticket de caisse invite à noter la visite dès la sortie du magasin (enquête à chaud) ; huit semaines après l'achat d'une plante d'extérieur, un courriel demande au client s'il est satisfait de sa plante (enquête à froid). Mme Chabert, la responsable du magasin, compare les résultats des achats du printemps 2026 (documents 1 à 3) et doit répondre à un avis négatif publié en ligne.

Calculez les indicateurs de l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : résultats des deux enquêtes (achats de mars à mai 2026)

Enquête	Question posée (note de 1 à 5)	Répondants	Notes 4 et 5 (satisfaits ou très satisfaits)
À chaud : QR code imprimé sur le ticket de caisse	« Êtes-vous satisfait de votre visite ? »	420	378
À froid : courriel envoyé huit semaines après l'achat d'une plante d'extérieur	« Êtes-vous satisfait de votre plante aujourd'hui ? »	256	160

Document 2 : plantes rapportées au titre de la garantie de reprise

Les Jardins de Durance remplacent gratuitement, pendant six mois, toute plante d'extérieur qui dépérit (garantie de reprise, garantie commerciale du magasin).

Catégorie	Plantes vendues de mars à mai	Plantes rapportées
Arbres et arbustes	1 850	37
Agrumes en pot	420	42
Plantes vivaces et aromatiques	3 130	47
Total	**5 400**	**126**

Document 3 : motif principal cité par les 96 clients non satisfaits à froid (notes 1 à 3)

Motif	Clients
Plante morte ou malade	41
Aucun conseil d'entretien reçu à l'achat	31
Plante plus petite que sur la photo du site	14
Prix jugé trop élevé	10
Total	**96**

Annexe 1 (pourcentages et marge d'erreur à une décimale)

Question	Réponse
Taux de satisfaction à chaud, CSAT de la visite (%)	
Taux de satisfaction à froid, CSAT des plantes (%)	
Marge d'erreur de la CSAT à froid, au niveau de confiance de 95 % (points)	
Taux de retour des agrumes en pot (%)	
Taux de retour de l'ensemble des plantes d'extérieur (%)	
Part des deux premiers motifs d'insatisfaction à froid (%)	

Questions d'analyse

Que montre la comparaison des deux enquêtes ?

☐ L'écart entre les deux CSAT vient du hasard de l'échantillon : il ne faut pas en tenir compte
☐ La visite satisfait, mais l'usage déçoit : il faut agir sur la qualité des agrumes et sur le conseil d'entretien donné à l'achat
☐ La visite déçoit, mais l'usage satisfait : l'accueil et le passage en caisse sont à revoir en priorité, avant les plantes

Justification :

Un client publie un avis d'une étoile : « Citronnier acheté en avril, il a perdu toutes ses feuilles en trois semaines. Personne ne m'a expliqué comment l'arroser. » Quelle réponse Mme Chabert doit-elle publier ?

☐ « Bonjour, et merci pour votre retour. Chaque agrume est contrôlé à son arrivée et vendu en parfaite santé : une perte des feuilles en trois semaines vient le plus souvent d'un excès d'arrosage, une erreur fréquente. Nous restons à votre disposition. L'équipe des Jardins de Durance. »
☐ « Bonjour, et merci d'avoir pris le temps de nous écrire. Nous sommes sincèrement désolés de votre expérience et nous espérons faire mieux la prochaine fois. N'hésitez pas à revenir nous voir en magasin : notre équipe sera ravie de vous accueillir et de vous conseiller ! L'équipe des Jardins de Durance. »
☐ « Bonjour, merci de nous avoir écrit, et désolés pour votre citronnier. Vous auriez dû repartir avec des conseils d'entretien : chaque agrume est désormais vendu avec une fiche d'arrosage. Rapportez-le, il est garanti six mois : Lucas, notre pépiniériste, le remplacera et vous conseillera. Mme Chabert, responsable du magasin. »

Justification :

Pour obtenir plus de réponses à l'enquête à froid, Mme Chabert veut ajouter au courriel l'offre « – 10 % sur votre prochain achat ». Que doit-elle savoir ?

☐ Avec cette offre, le courriel peut être requalifié en prospection commerciale : il doit alors respecter les règles de la prospection par courriel
☐ Rien ne change : un courriel envoyé à un client déjà connu relève du suivi de la relation, même avec une offre commerciale
☐ L'offre est permise sans formalité si elle est réservée aux clients qui donnent une note de 4 ou 5 à leur plante

Justification :