

Le tri à plat de l'enquête de satisfaction d'Altitude Sports

Altitude Sports a imprimé un lien vers un questionnaire en ligne sur 1 250 tickets de caisse ; 400 clients ont répondu. Vous réalisez le tri à plat des deux premières questions (documents 1 et 2).

Document 1 : « Quelle note globale donnez-vous au magasin ? » (de 1 à 5)

Note	Répondants
1	12
2	28
3	84

Note	Répondants
4	164
5	112
Total	400

Document 2 : « Comment avez-vous connu Altitude Sports ? » (une seule réponse)

Canal	Répondants
Internet (site, réseaux sociaux, avis)	168
Bouche-à-oreille	120
Passage devant le magasin	72
Publicité locale	40
Total	400

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, moyenne à deux décimales)

Question	Réponse
Note moyenne de satisfaction (sur 5)	_____
Part des clients satisfaits ou très satisfaits, notes 4 et 5 (%)	_____

Part des clients très satisfaits, note 5 (%)	_____
Part des clients insatisfaits, notes 1 et 2 (%)	_____
Part des clients qui ont connu le magasin par Internet (%)	_____
Taux de réponse à l'enquête (%)	_____

Questions d'analyse

La note donnée le plus souvent (le mode) est :

- ☐ 4
☐ 3
☐ 5

Pour savoir si les clients de moins de 30 ans sont moins satisfaits que les autres, il faut :

- ☐ Un tri croisé entre la note de satisfaction et la tranche d'âge
☐ Recalculer la moyenne générale
☐ Un nouveau tri à plat de la note