

Le tri croisé satisfaction et canal d'achat chez Opti'Sud

Opti'Sud vend désormais des lentilles et des lunettes de soleil sur son site, avec retrait en magasin. Mme Ferrand a croisé la satisfaction déclarée des 360 répondants de son enquête avec leur canal d'achat (document 1).

Document 1 : satisfaction selon le canal d'achat

Canal d'achat	Répondants	Dont satisfaits
Achat en magasin	240	216
Commande en ligne et retrait en magasin	120	84
Total	360	300

Annexe 1 (pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Taux de satisfaction des clients ayant acheté en magasin (%)	_____
Taux de satisfaction des clients ayant commandé en ligne avec retrait (%)	_____
Taux de satisfaction global (%)	_____
Part des insatisfaits qui ont commandé en ligne (%)	_____
Écart de satisfaction entre les deux canaux (en points)	_____

Questions d'analyse

Les clients en ligne ne représentent qu'un tiers des répondants mais 60 % des insatisfaits. La priorité est :

- ☐ Revoir le parcours de commande en ligne et de retrait (délais, information, accueil au comptoir)
- ☐ Fermer la vente en ligne
- ☐ Ne rien changer, puisque la satisfaction globale dépasse 80 %

Pour comprendre les causes de cette insatisfaction, la méthode la plus adaptée est :

- ☐ Des entretiens qualitatifs avec quelques clients en ligne insatisfaits
- ☐ Un nouveau questionnaire de 1 000 personnes
- ☐ Un relevé de prix des concurrents