

L'enquête clientèle d'Urban Mode

Urban Mode, boutique de prêt-à-porter de 300 m² en centre commercial, a interrogé 400 clients en sortie de caisse en septembre 2026. Le magasin a enregistré ce mois-là 6 400 tickets pour un chiffre d'affaires de 236 800 € TTC. Vous exploitez les résultats pour préparer l'adaptation de l'offre.

Document 1 : fréquence de visite déclarée

Fréquence	Répondants
Plus d'une fois par mois	92
Une fois par mois	148
Tous les deux ou trois mois	112
Moins souvent	48
Total	400

Document 2 : premier motif de visite

Motif	Répondants
Choix et nouveautés	176
Prix et promotions	108
Proximité	72
Conseil des vendeurs	44
Total	400

Document 3 : satisfaction (note moyenne sur 5)

Critère	Note
Accueil et conseil	4,3
Choix	3,9
Prix	3,2
Cabines et confort du magasin	2,8
Attente en caisse	3,5

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale, les montants à deux décimales)

Question	Réponse
Part des clients venant au moins une fois par mois (%)	_____
Part des clients qui citent le choix et les nouveautés comme premier motif (%)	_____
Panier moyen du mois (€)	_____
Note moyenne de satisfaction sur les cinq critères (sur 5)	_____
Nombre de clients mensuels estimé si chaque client « plus d'une fois par mois » vient 2,5 fois et les autres une fois (clients du mois)	_____

Questions d'analyse

Le critère à traiter en priorité est :

- ☐ Les cabines et le confort du magasin (note la plus basse, 2,8)
- ☐ L'accueil et le conseil (note la plus haute)
- ☐ Le prix, car c'est toujours le premier critère

Les motifs de visite (choix, nouveautés en tête) orientent l'offre vers :

- ☐ Un renouvellement fréquent des collections et des nouveautés mises en avant

- ☐ Une baisse générale des prix
- ☐ Une réduction de l'assortiment