

L'enquête de satisfaction après appel

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client (CRC) reçoit les appels des clients et prospecte par téléphone, mais aussi par chats, e-mails ou SMS. Le lendemain de leur appel, les clients qui ont contacté le CRC entre le 1er et le 15 octobre 2026 ont reçu une enquête en ligne de cinq questions ; 160 ont répondu (documents 1 et 2). Les objectifs de ConseilOr sont un NPS de + 20 au moins et un CES de 2,4 au plus, sur une échelle de 1 à 5.

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions.

Document 1 - « Recommanderiez-vous ConseilOr à votre entourage ? » (note de 0 à 10)

Note	Nombre de réponses
0	2
1	1
2	3
3	4
4	6
5	10
6	14
7	26
8	30
9	36
10	28
Total	160

Document 2 - « Quel niveau d'effort avez-vous dû fournir pour que votre demande soit traitée ? » (de 1, effort faible, à 5, effort important)

Note	Nombre de réponses
1	48
2	52
3	28
4	20
5	12
Total	160

Annexe (résultats de l'enquête : arrondir les parts à une décimale, le CES au centième)

Question	Réponse
Part des détracteurs (%)	
Part des passifs (%)	
Part des promoteurs (%)	
NPS de l'enquête	
CES (note moyenne d'effort sur 5)	
Part des clients qui jugent l'effort important, notes 4 et 5 (%)	

Questions d'analyse

Quelles affirmations sur ces résultats sont exactes ? (plusieurs réponses)

- ☐ Le NPS obtenu est la part des clients interrogés qui ont déjà recommandé ConseilOr à leur entourage
- ☐ Le NPS reste sous l'objectif fixé, alors que le CES atteint le sien
- ☐ Les passifs font baisser le NPS : ce sont eux qu'il faut rappeler en priorité
- ☐ Le NPS n'explique pas les notes : une question ouverte et le rappel des détracteurs le complètent

Justification :

Inès veut ajouter une question à l'enquête. Laquelle est correctement rédigée ?

- ☐ N'avez-vous pas trouvé l'attente trop longue avant de parler à un conseiller ?
- ☐ Le conseiller a-t-il été clair et rapide dans le traitement de votre demande ?
- ☐ Votre demande a-t-elle été entièrement réglée lors de cet appel ?

Justification :