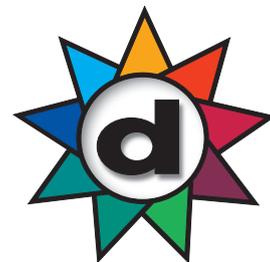


# Sondage concernant la satisfaction de la clientèle



Nous vous remercions de participer à ce sondage.

Ce faisant, vous nous permettez d'adapter au mieux les prestations et les offres de notre droguerie à vos besoins.

Veuillez répondre le plus spontanément possible aux questions qui suivent.

Dans ce questionnaire, vous trouverez souvent le terme «votre droguerie».  
Il s'agit en fait de la droguerie qui vous a remis ce document!

**A1** Quels sont les trois points qui vous plaisent particulièrement dans votre droguerie?

*Veillez inscrire votre commentaire ci-dessous.*

1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_

**A2** A l'inverse, qu'est-ce qui vous manque particulièrement dans votre droguerie?

*Veillez inscrire votre commentaire ci-dessous.*

1 \_\_\_\_\_

**B1** Combien de fois vous rendez-vous dans cette droguerie?

*Une seule réponse possible.*

Moins d'une fois par mois   
1 fois par mois   
2 à 3 fois par mois   
1 fois par semaine   
Plusieurs fois par semaine   
J'y viens pour la première fois

**B2** Vous rendez-vous plutôt dans cette droguerie lorsque vous faites vos commissions dans différents commerces ou venez-vous spécialement à la droguerie?

*Une seule réponse possible.*

Je viens généralement à la droguerie dans le cadre de mes courses   
Je viens en général spécialement à la droguerie

**B3** Lorsque vous venez dans cette droguerie, venez-vous plutôt parce que vous avez besoin d'un produit particulier ou plutôt pour voir ce qui s'y trouve?

*Une seule réponse possible.*

Je viens en général parce que j'ai besoin d'un produit précis   
Je viens généralement pour jeter un œil

**B4** Y a-t-il certains produits que vous n'achetez que dans cette droguerie?

*Une seule réponse possible.*

Oui   
Non

**B5** Si oui, quels sont ces produits?

*Veillez inscrire votre réponse ci-dessous.*

\_\_\_\_\_

**B6** Faites-vous aussi des achats spontanés dans cette droguerie?

*Une seule réponse possible.*

Oui   
Non

**B7** Si oui, quels produits avez-vous achetés spontanément cette fois ou lors de votre dernier passage dans la droguerie?

*Veillez inscrire votre réponse ci-dessous.*

\_\_\_\_\_

**B8** En général, à quelle fréquence trouvez-vous le produit que vous recherchez dans cette droguerie?

*Plusieurs réponses possibles.*

Jamais   
Rarement   
Souvent   
Toujours

**Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.**

**B9** La droguerie a les produits qui sont importants pour moi 1  2  3  4  5  6   
**B10** La droguerie a des produits innovants 1  2  3  4  5  6   
**B11** La droguerie a un assez vaste assortiment de produits 1  2  3  4  5  6   
**B12** La droguerie propose aussi des produits spéciaux 1  2  3  4  5  6   
**B13** La droguerie propose des prestations utiles 1  2  3  4  5  6   
**B14** Dans l'ensemble, je suis satisfait des produits/prestations de la droguerie 1  2  3  4  5  6

**B15** Dans quels autres commerces achetez-vous aussi régulièrement des produits liés à la santé et à la beauté?

*Plusieurs réponses possibles.*

Pharmacie   
Commerces de détail (Coop, Migros, Denner, etc.)   
Professionnels spécialisés (esthéticienne, coiffeuse, etc.)   
Internet   
Grands magasins (Manor, Globus, Jelmoli, etc.)   
Ailleurs (veuillez indiquer où):

**Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.**

**C1** J'aime bien l'atmosphère de la droguerie. 1  2  3  4  5  6   
**C2** Les vitrines sont attrayantes et changent souvent 1  2  3  4  5  6   
**C3** Cette droguerie est mon adresse de référence en matière de santé 1  2  3  4  5  6   
**C4** Cette droguerie est mon adresse de référence en matière de beauté 1  2  3  4  5  6   
**C5** Cette droguerie est mon adresse de référence en matière de bien-être 1  2  3  4  5  6

**C6** En ce qui concerne l'atmosphère, qu'appréciez-vous tout particulièrement dans cette droguerie?

*Veillez inscrire votre commentaire ci-dessous.*

\_\_\_\_\_

Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

- D1 La droguerie communique suffisamment (publicité, mailings) 1  2  3  4  5  6
- D2 La droguerie organise suffisamment d'animations 1  2  3  4  5  6
- D3 Les informations (publicité/mailings) sont intéressantes 1  2  3  4  5  6
- D4 Les informations (publicité/mailings) ne sont pas agressives 1  2  3  4  5  6
- D5 Les informations de la droguerie sont utiles et précieuses 1  2  3  4  5  6
- D6 Dans l'ensemble, je suis satisfait des informations de la droguerie 1  2  3  4  5  6

D7 Vous considérez-vous comme un habitué de cette droguerie?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

D8 Trouvez-vous intéressant d'être un client habitué?

Une seule réponse possible.

- Pas du tout intéressant
- Peu intéressant
- Assez intéressant
- Très intéressant

D9 Si vous avez coché la 2<sup>e</sup> ou la 3<sup>e</sup> réponse, veuillez préciser pourquoi vous trouvez peu ou assez intéressant d'être un client habitué de cette droguerie.

Veillez inscrire votre commentaire ci-dessous.

Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

- E1 Mes interlocuteurs sont des professionnels compétents dans le domaine de la santé 1  2  3  4  5  6
- E2 Mes interlocuteurs sont des professionnels compétents dans le domaine de la beauté 1  2  3  4  5  6
- E3 Mes interlocuteurs sont des professionnels compétents dans le domaine du bien-être 1  2  3  4  5  6
- E4 Mes interlocuteurs sont dignes de confiance, je me fie donc aux conseils du personnel 1  2  3  4  5  6
- E5 Mes interlocuteurs savent reconnaître mes besoins 1  2  3  4  5  6
- E6 L'équipe de la droguerie est sympathique et motivée 1  2  3  4  5  6
- E7 On s'occupe suffisamment de moi dès que j'entre dans le magasin 1  2  3  4  5  6
- E8 Dans l'ensemble, je suis satisfait de l'équipe de la droguerie 1  2  3  4  5  6

E9 Avez-vous demandé conseil lors de votre dernière visite; autrement dit, vous ne vous êtes pas contenté de choisir et de payer un produit.

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

E10 Comment jugez-vous la durée de cette consultation?

Une seule réponse possible.

- Trop courte
- Parfaite
- Trop longue

Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

- E11 Le contenu de l'entretien de conseil correspondait à mes attentes 1  2  3  4  5  6
- E12 Les conseils étaient d'excellente qualité 1  2  3  4  5  6
- E13 Les produits/prestations proposés étaient adaptés 1  2  3  4  5  6
- E14 Les sujets sensibles ont été abordés de manière discrète 1  2  3  4  5  6
- E15 Les informations de la droguerie sont utiles et précieuses 1  2  3  4  5  6
- E16 Dans l'ensemble, je suis satisfait des informations de la droguerie 1  2  3  4  5  6

E17 Lors de votre dernière visite, vous a-t-on proposé des produits ou des prestations en plus des produits dont vous aviez besoin?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

E18 Si oui, quels étaient ces produits ou prestations?

Veillez inscrire votre réponse ci-dessous.

E19 Avez-vous déjà dû adresser des réclamations à cette droguerie?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

- E20 On a consacré suffisamment de temps à traiter ma réclamation 1  2  3  4  5  6
- E21 On a immédiatement traité ma réclamation 1  2  3  4  5  6
- E22 On m'a proposé une solution acceptable 1  2  3  4  5  6
- E23 La réclamation a été traitée de manière accommodante 1  2  3  4  5  6
- E24 Dans l'ensemble, je suis satisfait du traitement de ma réclamation 1  2  3  4  5  6

Veillez noter les affirmations suivantes sur une échelle allant de 1 à 6 – 1 signifiant «pas du tout» et 6 «tout à fait», les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

F1 Dans l'ensemble, je suis satisfait de cette droguerie 1  2  3  4  5  6

F2 Je reviendrai dans cette droguerie 1  2  3  4  5  6

F3 Je recommanderai cette droguerie 1  2  3  4  5  6

F4 Cette droguerie a dépassé mes attentes 1  2  3  4  5  6

F5 Quels sont vos conseils ou suggestions pour que votre droguerie puisse encore mieux adapter ses produits et services à vos besoins?

Veillez inscrire votre commentaire ci-dessous.

---

Pour terminer, veuillez donner quelques renseignements généraux indispensables pour la statistique

G1 Votre sexe?

Une seule réponse possible.

Féminin

Masculin

G2 Votre âge?

Une seule réponse possible.

16–35 ans

36–45 ans

46–55 ans

56–65 ans

66 ans et plus

G3 Êtes-vous?

Une seule réponse possible.

Célibataire

Marié / en couple

G4 Combien de personnes, vous y compris, vivent dans votre ménage?

Une seule réponse possible.

\_\_\_\_\_ personnes

G5 Combien de personnes sont ... ?

Petits enfants jusqu'à 2 ans révolus \_\_\_\_\_

Enfants de 3 à 6 ans \_\_\_\_\_

Enfants de 7 à 16 ans \_\_\_\_\_

Jeunes de 17 ans et plus \_\_\_\_\_

G6 Comment êtes-vous venu dans votre droguerie?

Une seule réponse possible.

Voiture

Vélo, scooter, etc.

A pied

Transports publics

Autre

G7 Quel est le numéro de votre code postal?

Une seule réponse possible.

---

G8 Nous avons besoin pour notre statistique d'indications sur le revenu de votre ménage.

Vous ne devez donner qu'une fourchette et vous avez l'assurance que ces informations, comme les autres, resteront strictement confidentielles et seront traitées de manière anonyme.

Une seule réponse possible.

Entre 2 000 frs et 4 000 frs

Entre 4 000 frs et 6 000 frs

Entre 6 000 frs et 8 000 frs

Entre 8 000 frs et 10 000 frs

Plus de 10 000 frs

Veillez nous renvoyer ce questionnaire ou le rapporter à votre droguerie.

Nous vous remercions d'avoir participé à ce sondage!