

Guide  
des meilleures pratiques  
pour les questionnaires  
de satisfaction  
**EN HÔTELLERIE.**

---

# 01

## AUGMENTEZ LE TAUX DE PARTICIPATION À VOTRE SONDAGE EN MISANT SUR VOTRE TEXTE D'INTRODUCTION.

Il est important de ne pas négliger le texte d'introduction. **En précisant simplement quelques détails tels que la durée estimée du questionnaire**, l'objectif de votre questionnaire ainsi qu'en mentionnant si le questionnaire est anonyme ou non, vous pourriez augmenter considérablement le taux de participation.

De plus, il est intéressant de parler au « vous » dans le texte d'introduction, de manière à ce que le client se sente interpellé.

# 02

## OFFREZ UN INCITATIF POUR AUGMENTER VOTRE TAUX DE RÉPONSE.

Des incitatifs **tels qu'une réduction dans un restaurant ou un bar**, des points supplémentaires pour un programme de fidélité ou une participation à un tirage peuvent vous aider à récolter plus de réponses à votre sondage.

Bien sûr, il sera important de bien expliquer les détails de cet incitatif dans le texte d'introduction, s'il y a lieu.

# 03

## FAITES UN QUESTIONNAIRE COURT.

Répondre à votre questionnaire devrait prendre **5 minutes maximum**. Si vous voulez avoir un bon taux de réponse, minimisez les réponses possibles.

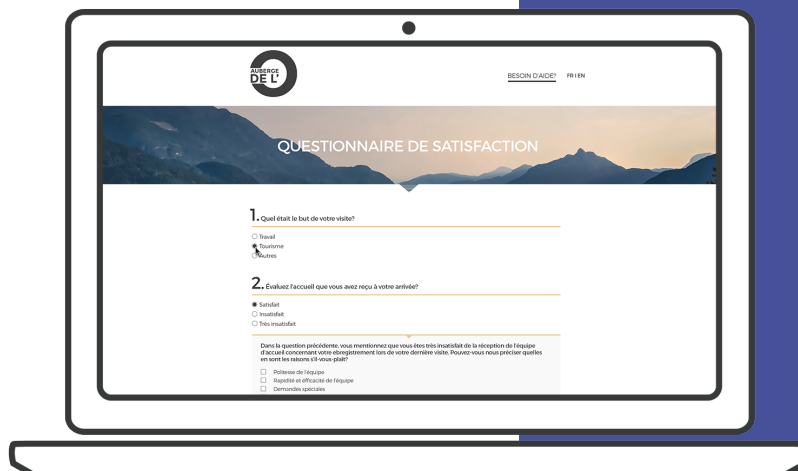
Avoir trop d'options pour une seule question pourrait dérouter vos répondants et allonger la durée du sondage. Le nombre de choix de réponse optimal est cinq (fortement en accord, d'accord, neutre, en désaccord et fortement en désaccord). De plus, votre questionnaire devrait contenir 20 questions ou moins.

# 04

## AYEZ UN SUJET PRÉCIS EN TÊTE.

Établissez ce que vous voulez savoir avant de rédiger vos questions.

Il est primordial d'avoir une idée claire de ce que vous voulez mesurer pour rédiger un questionnaire approprié.



# 05

## UTILISEZ UN LANGAGE CLAIR.

**Ne laissez pas place à l'incompréhension.** Utilisez des mots simples et compréhensibles. Mettez de côté les mots compliqués ainsi que les doubles négations et portez attention à la façon dont vous formulez vos phrases en vous assurant qu'elles demeurent courtes et faciles à comprendre.

# Clair.

# 06

## POSEZ DES QUESTIONS CONCISES ET SPÉCIFIQUES.

Assurez-vous que chaque question correspond à un seul sujet précis. Les questions fermées à choix multiples sont les plus faciles à répondre et à analyser.

**Il est donc préférable d'éviter les questions ouvertes.**

Par contre, il est nécessaire de donner la possibilité aux répondants de répondre par « Autre », « Préfère ne pas répondre » ou « Non applicable » lorsque cela est nécessaire. Vous devez cependant ajouter une zone de texte à la suite du choix « Autre » et vous assurer que les gens la remplissent en rendant la réponse requise, et ce, dans le but de recueillir de l'information qui vous permettra de faire des changements au sein de votre hôtel, s'il y a lieu.

# 07

## NE BIAISEZ PAS VOS QUESTIONS.

**Vos questions doivent être les plus neutres possible.** Le questionnaire de satisfaction vise à recueillir de l'information véritable sur l'expérience de vos clients à la suite de leurs séjours chez vous. Il est donc primordial de ne pas chercher à biaiser les réponses. Ainsi, assurez-vous qu'il y a une option appropriée pour toutes les situations et que les clients ne sont pas obligés de choisir la réponse la moins pire.

# 08

## PRÉSENTEZ VOS QUESTIONS DANS UN ORDRE LOGIQUE.

Les premières questions devraient engager le répondant et être simples. Les questions qui portent sur le profil du répondant devraient se retrouver à la fin du questionnaire puisque c'est à cette étape que le répondant est moins enclin à abandonner le questionnaire. De plus, vous devriez **regrouper les questions portant sur un sujet similaire sous des titres qui introduisent les sections.** Cela permettra au répondant de respirer entre les questions pour qu'il n'ait pas l'impression que le sondage défile indéfiniment.

# 09

## TESTEZ VOTRE QUESTIONNAIRE.

**Envoyez votre questionnaire à quelques-uns de vos collègues pour qu'ils le testent.** Ils pourront également vous dire combien de temps ils ont pris pour y répondre et vous donner des commentaires.

### RÉFÉRENCES :

<https://www.talkdesk.com>

<https://www.surveymonkey.com>

<https://www.talkdesk.com>

The image shows a smartphone screen displaying a questionnaire titled "QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION". The interface includes a logo for "BET" and a "COMMENCER" button. The questionnaire consists of several questions with radio button options and a text input field for comments.

**QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

1. Quel était le but de votre séjour?

Travail  
 Vacances  
 Autre

2. Quel était l'endroit qui vous a le plus plu à votre séjour?

Accueil  
 Service  
 Environnement

3. Selon la question précédente, quel élément vous a le plus surpris de la façon de répondre de l'équipe de votre hôtel pendant votre séjour? (vous pouvez sélectionner plus d'un élément)

Niveau de service  
 Qualité et efficacité de l'équipe  
 Environnement physique  
 Amabilité de votre personnel  
 Autre

4. Envoyez vos commentaires, suggestions et remarques dans ce champ ci-dessous.