## **[Votre entreprise / Nom du projet]**

### Questionnaire / Retour d'expérience

Merci de participer à notre questionnaire - Votre opinion est essentielle pour que nous continuions à nous améliorer. Cela ne prendra que quelques minutes.

### **Informations**

### NB : ces informations sont optionnelles et resteront confidentielles.

1. Nom et prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Âge : \_\_\_\_
3. Sexe :
   * Homme
   * Femme
   * Autre : \_\_\_\_\_\_\_
   * Je préfère ne pas le partager
4. Lieu : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### **Utilisation et expérience**

* **Comment avez-vous entendu parler de [Produit / Service] ?\***
  + Réseaux sociaux
  + Référence
  + Recherche web
  + Autre : \_\_\_\_\_\_\_
* **À quelle fréquence utilisez-vous [Produit / Service] ?\***
  + Quotidienne
  + Hebdomadaire
  + Mensuelle
  + Rarement
  + C'est ma première fois
  + Autre : \_\_\_\_\_\_
* **Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous votre expérience avec [Produit / Service] ?\***
  + 1 (Très mauvaise)
  + 2
  + 3
  + 4
  + 5
  + 6
  + 7
  + 8
  + 9
  + 10 (Excellente)
* **Quelles fonctionnalités / quels aspects préférez-vous dans [Produit / Service] ?\***
* **Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir ?\***

### **Fonctionnalités**

* **Quelles fonctionnalités de [Produit / Service] utilisez-vous le plus ?\***  
  (Max 3)
  + Fonctionnalité A
  + Fonctionnalité B
  + Fonctionnalité C
  + Fonctionnalité D
  + Autre : \_\_\_\_\_\_\_
* **Certaines fonctionnalités sont-elles difficiles à comprendre ou utiliser ?\***
  + Oui
  + Non
* Si oui, préciser : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Y a-t-il d'autres fonctionnalités que vous souhaiteriez avoir dans le futur ?\***

### **Support client et communication**

* **Avez-vous déjà contacté notre support client ?\***
  + Yes
  + No
* Si oui, à combien estimeriez-vous votre expérience sur une échelle de 1 à 10 ? \_\_\_\_\_\_
* **De quelle façon préférez-vous être contacté(e) ?\***
  + E-mail
  + Réseaux sociaux
  + Application
  + Téléphone
  + Chat
  + Autre : \_\_\_\_\_\_\_

### **Pour finir**

* **Recommanderiez-vous [Produit / Service] à des amis(e) ou collègues ?\***
  + Oui, tout à fait
  + Oui, plutôt
  + Incertain(e)
  + Probablement pas
  + Absolument pas
* **Autre chose que vous souhaiteriez-vous partager ?**

Merci d’avoir pris le temps de répondre !