Corrigé détaillé

1. Calcul des taux de satisfaction

Formule :

TS= Clients satisfaits / Nombre de répondants X 100

Critères	Calcul	Taux
Qualité des repas	425 / 500	85 %
Accueil	350 / 500	70 %
Rapidité	275 / 500	55 %
Propreté	450 / 500	90 %
Rapport qualité-prix	300 / 500	60 %

2. Classement

1. Propreté : 90 %.
2. Qualité des repas : 85 %.
3. Accueil : 70 %.
4. Rapport qualité-prix : 60 %.
5. Rapidité du service : 55 %.

3. Principales insuffisances

La rapidité du service constitue le point faible principal, suivie du rapport qualité-prix.

4. Actions correctives

Insuffisances	Actions
Lenteur du service	Renforcer le personnel aux heures de pointe et optimiser l'organisation des

	commandes.
Rapport qualité-prix	Réviser les offres et proposer des formules adaptées aux budgets.
Accueil	Former le personnel aux techniques de communication et de relation client.

5. Contribution à la fidélisation

Les enquêtes permettent d'identifier les attentes et les insatisfactions des clients. Leur exploitation permet à l'entreprise d'améliorer ses prestations, de corriger les dysfonctionnements et de renforcer la satisfaction et la confiance de sa clientèle.