

## Chapitre 2 :

### L'Onglet **Questions** et les pages des questions du sondage

#### Ce que vous devez savoir sur l'Onglet Questions :

- Il vous montre les résultats de chaque question du sondage.
  - Vous pouvez rapidement voir quels éléments du sondage exigent votre attention immédiate.
  - Il vous montre si vous progressez ou chutez pour chaque question depuis le dernier sondage.
  - Il vous donne les liens pour chaque réponse du client à chaque question.
  - Ces liens vous permettent d'aller directement vers les enregistrements des clients et les informations des alertes.
- (Remarquez que vous êtes toujours à un lien ou deux des enregistrements des clients et alertes!)

L'onglet Questions vous donne une ventilation détaillée des résultats du sommaire exécutif. Il comporte chaque question du sondage, organisé par catégorie et avec des codes couleur (Or/Argent/Bronze) les résultats de la satisfaction des clients pour chaque question. Comme le sommaire exécutif, l'onglet Questions comprend la colonne Afficher les Précédents à la droite des résultats du sondage en cours, en vous permettant de voir les résultats de chaque question du sondage précédent, avec des flèches vers le haut et vers le bas montrant la progression (un score élevé pour le sondage en cours) ou la chute (un score bas pour le sondage en cours) pour chaque question.

ÉCHELLE DE SATISFACTION		QUESTION	ÉCOUTE	RÉTENTION		Courant	Précédent
					<b>Accueil</b>		
					<a href="#">Vous a-t-on salué dès votre arrivée ?</a>	87 %	93 %
					<a href="#">Lors de votre arrivée, est-ce que le conseiller du service : vous a soumis une estimation par écrit avant de commencer le travail d'entretien?</a>	80 %	84 %
					<a href="#">Lors de votre arrivée, est-ce que le conseiller du service : a passé en revue les services devant être effectués lors de cette visite?</a>	84 %	89 %
					<a href="#">Lors de votre arrivée, est-ce que le conseiller du service : a passé en revue le calendrier d'entretien recommandé pour votre véhicule?</a>	75 %	77 %
					<a href="#">Lors de votre arrivée, est-ce que le conseiller du service : a passé en revue l'historique d'entretien de votre véhicule?</a>	70 %	74 %

#### L'Onglet Questions

### La page des Résultats des questions du Sondage

Le fait de cliquer sur la question vous mène à la page des résultats des questions du sondage de cette question. Elle comprend les résultats bruts du sondage de chaque client pour cette question, qui, selon la question, peuvent être un nombre de 1 à 10, qui note de la faible satisfaction à l'entière satisfaction, ou une réponse par Oui/Non/peut être, un temps une période une date, un pourcentage, ou une réponse dans un autre format, selon la question et la conception du sondage. La majorité des questions, cependant, se basent sur une évaluation numérique comme réponse.

### Questions du sondage

- 7 Est-ce les crédits pour les retours de pièces incluant les moulages et les pièces défectueuses sont émis en 24 heures?
- 8 Est-ce que le vendeur ou le gérant de magasin vous a montré (ou a révisé avec vous) vos résultats de livraison?
- 9 Utilisez-vous actuellement ProLink pour placer vos commandes?
- 10 Si non, vous a t'on proposé de placer vos commandes via ProLink?
- 11 Recommanderiez-vous comme premier fournisseur de pièces?

Le client n'a pas répondu

Nom	Téléphone	7	8	
<a href="#">SEAL COVE TRUCK &amp; AUTO REPAIR</a>	PERCY OR PERRY SMITH	X		
<a href="#">ANTHONY AUTOTECH LTD</a>	PAUL ANTHONY	Oui	Oui	N
<a href="#">COAST TIRE &amp; AUTO SERVICE - BATHURST</a>	JACQUES BOUDREAU	Oui	Non	C
<a href="#">D &amp; M BROWN'S ENTERPRISES LTD / BEDFORD AUTOMOTIVE</a>	MARK MCLELLAN	Oui	Non	C
<a href="#">AUTO ESSENTIALS</a>	ALLAN MUNN	Oui	Non	C
<a href="#">CITY TIRE &amp; AUTO CENTRE LTD - HEAD OFFICE</a>	SHAYNE GREENING	Parfois	Parfois	N
<a href="#">JON'S GARAGE INC</a>	JON FURNEAUX	Oui	Non	C
<a href="#">MIKE'S SERVICE CENTRE 1998 LTD</a>	MIKE DANDURAND	Oui	Oui	Pa
<a href="#">EASTSIDE TIRE</a>	DARWIN CRIPPS	X		

### La page des Résultats des questions du Sondage

Les résultats du sondage ne sont pas codés par les couleurs, avec une exception. Si le client concerné par le sondage n'arrive pas à répondre au sondage, le résultat brut sera un « x » avec une surbrillance en rouge, indiquant qu'il n'y a pas de réponse.

La page des résultats des questions du sondage montre les informations de base pour chaque client, y compris la région, le district, le nom du client, le numéro de téléphone, le responsable du magasin qui offre les services au client, et un lien à la page des résultats du sondage individuel (traité en détail dans le chapitre 5).