

# Enquête satisfaction client

Formulaire à remplir en ligne

Date : 5 Mai 2010

## Synthèse :

Les clients sont globalement satisfaits du service technique. Le point le plus important est la facilité de le joindre et sa réactivité.

Le forum connaît un succès mitigé, essentiellement par manque de temps.

Nos clients sont satisfaits de leurs boutiques. L'ancienneté moyenne est de 18 mois. Les deux tiers de nos clients vivent de leur boutique à laquelle ils consacrent en moyenne 4 heures par jour. L'essentiel de la communication des boutiques passe par du bouche-à-oreille ou les moyens partenaires de Store Factory.

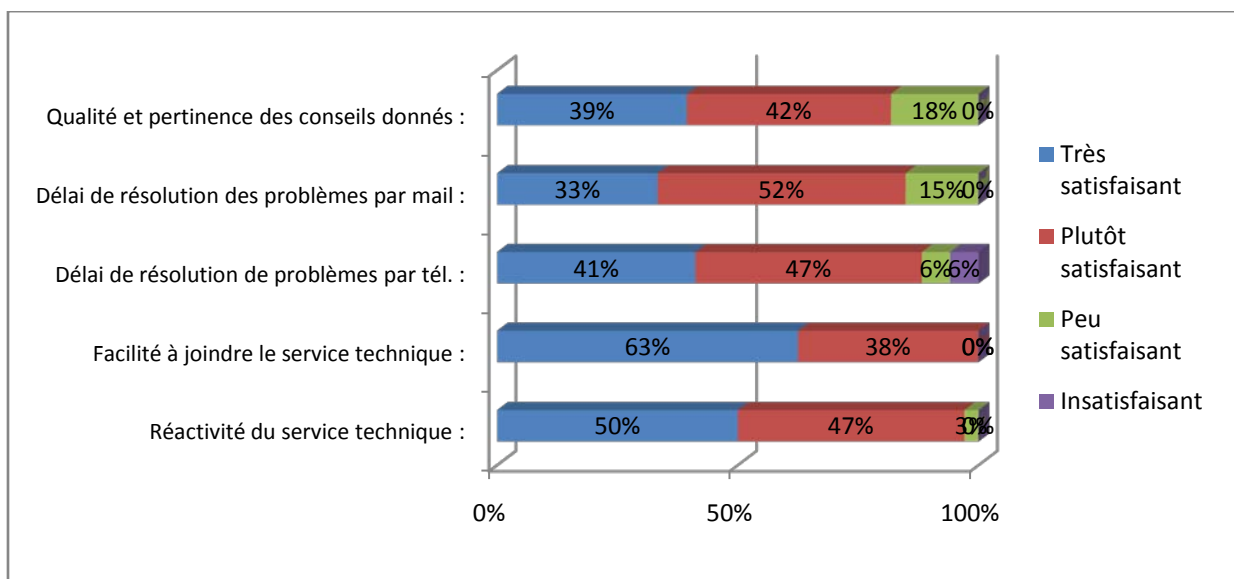
Le back-office est bien perçu par les utilisateurs. On note une tendance à trouver l'outil long à s'ouvrir. Les clients sont plutôt satisfaits de la communication à leur rencontre sur notre offre.

Notre client type est un homme de 40 ans, gérant d'une SARL en France.

## Résultats :

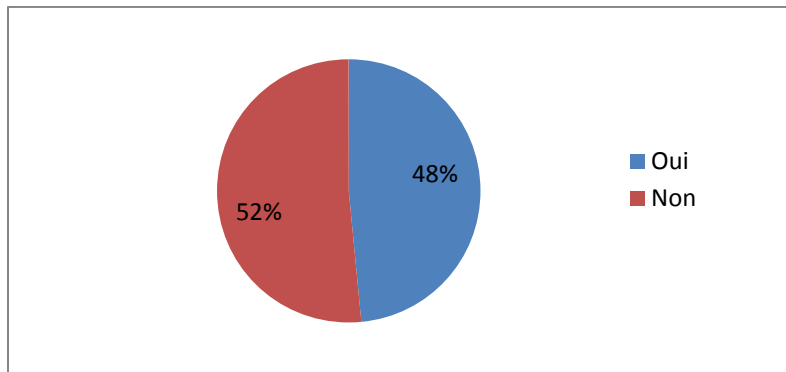
### **Service technique**

Quel est votre avis sur les services suivants ?

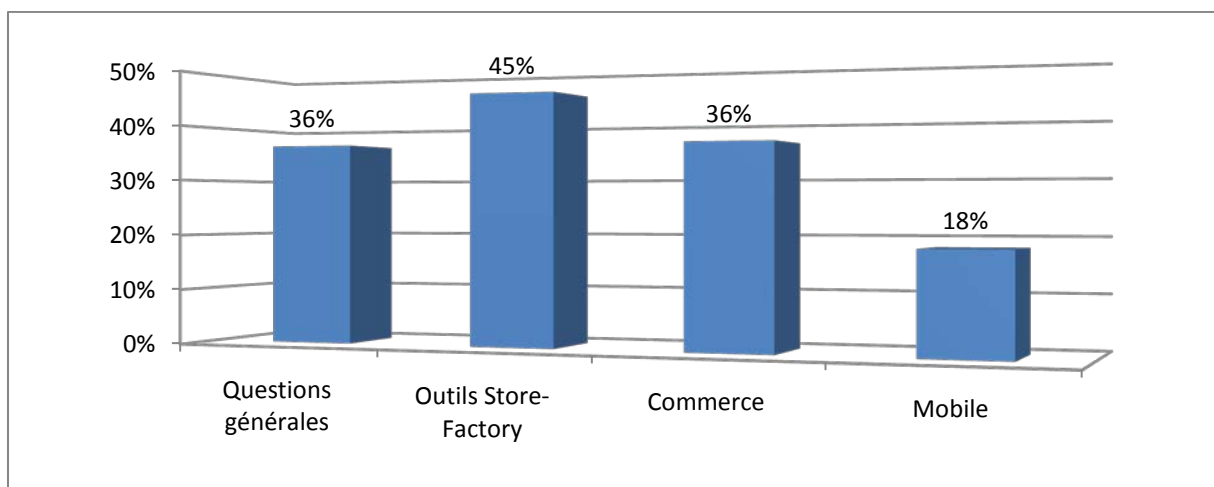


## Forum

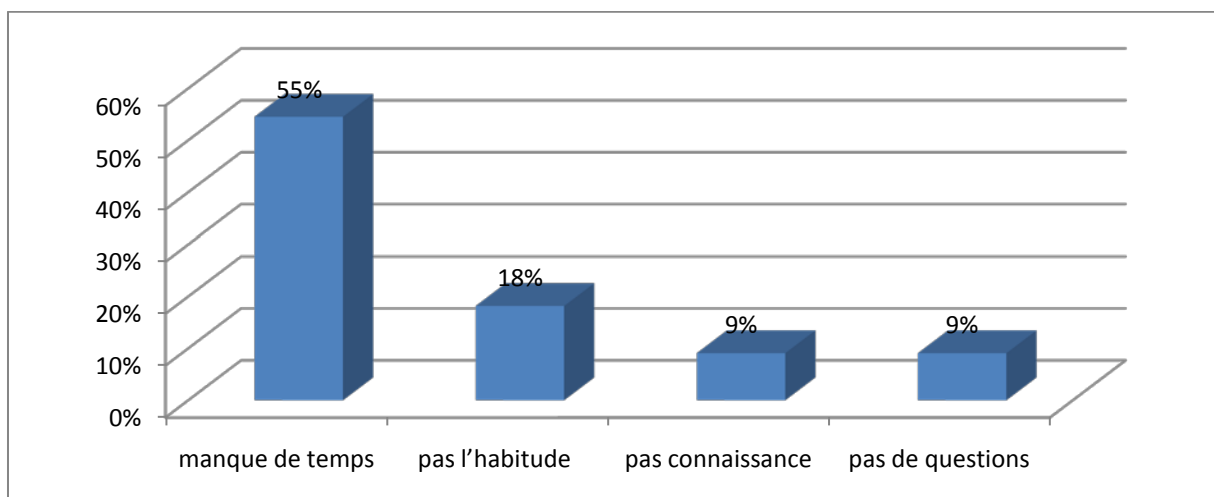
Utilisez-vous le forum utilisateur Store-factory ?



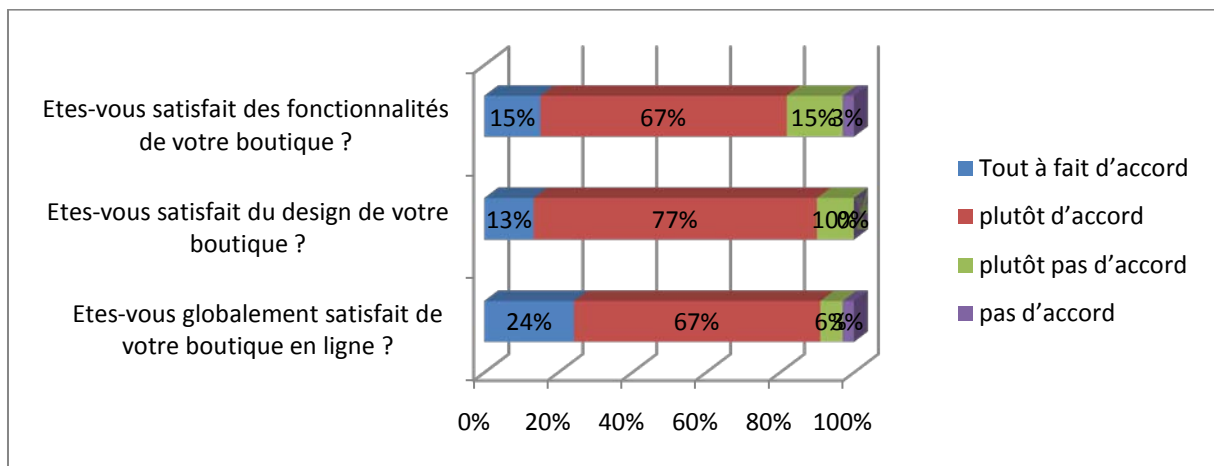
Si oui, quelles sont les sections auxquelles vous participez ?



Si non, pour quelles raisons ne l'avez-vous pas utilisés jusqu'à présent :

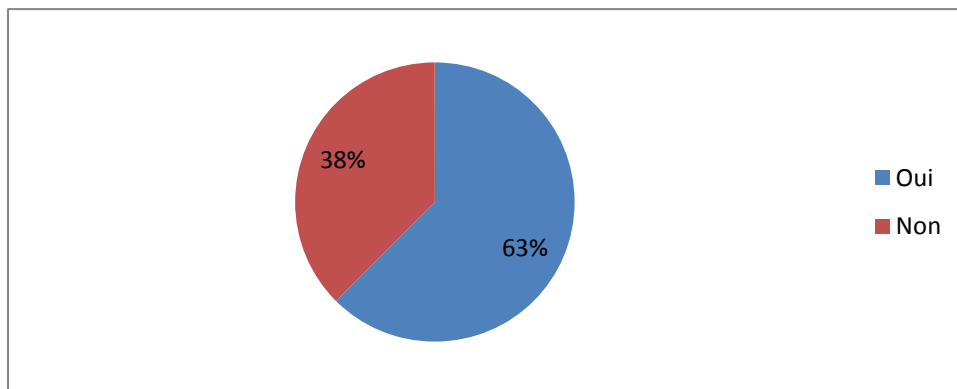


## La boutique en ligne

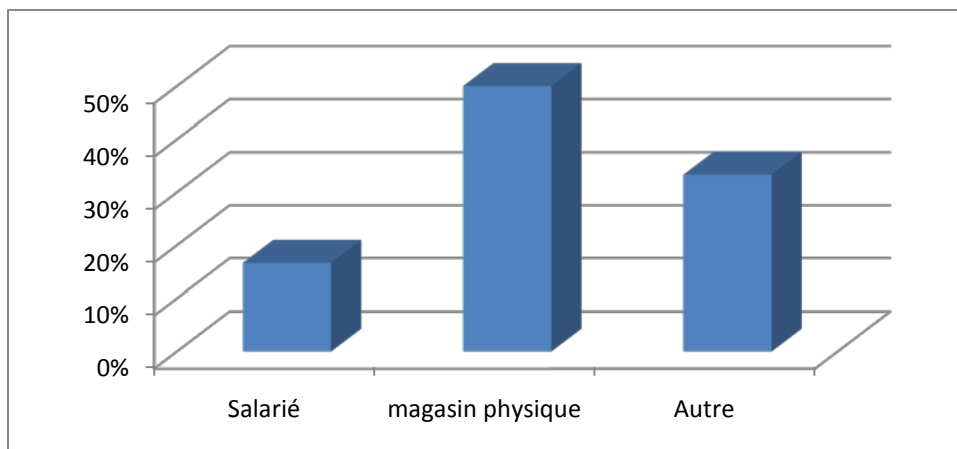


Depuis combien de temps existe votre boutique ? *En moyenne 18 mois*

Votre boutique en ligne est-elle votre activité principale :

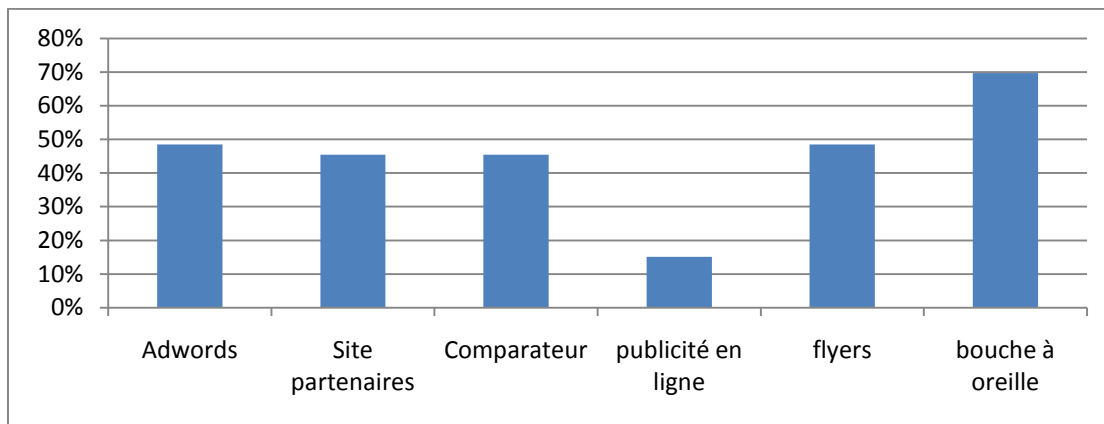


Si non, quelle est votre activité principale ?



Combien de temps estimez-vous passer par jour à la gestion de votre boutique ? *En moyenne 3h45*

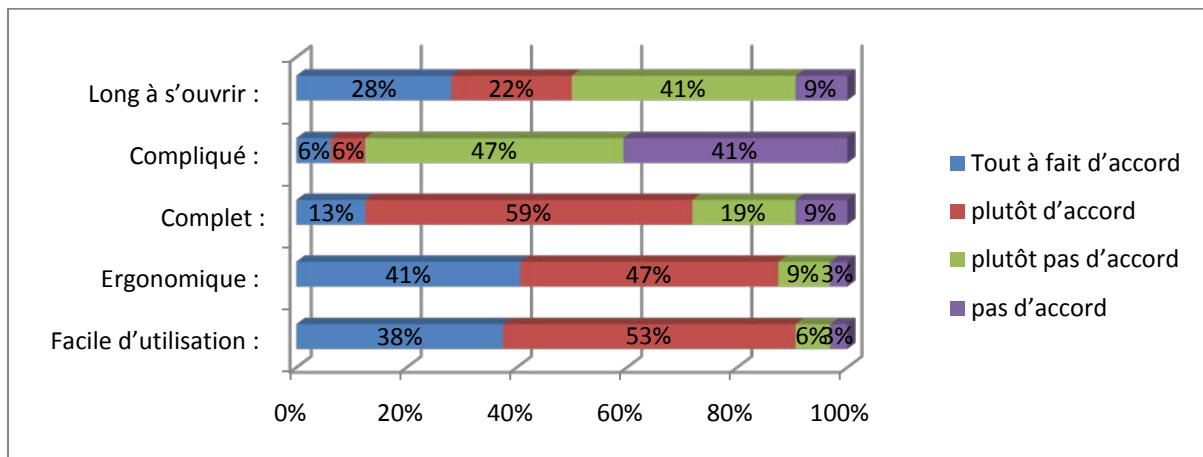
Comment communiquez-vous sur votre boutique ?



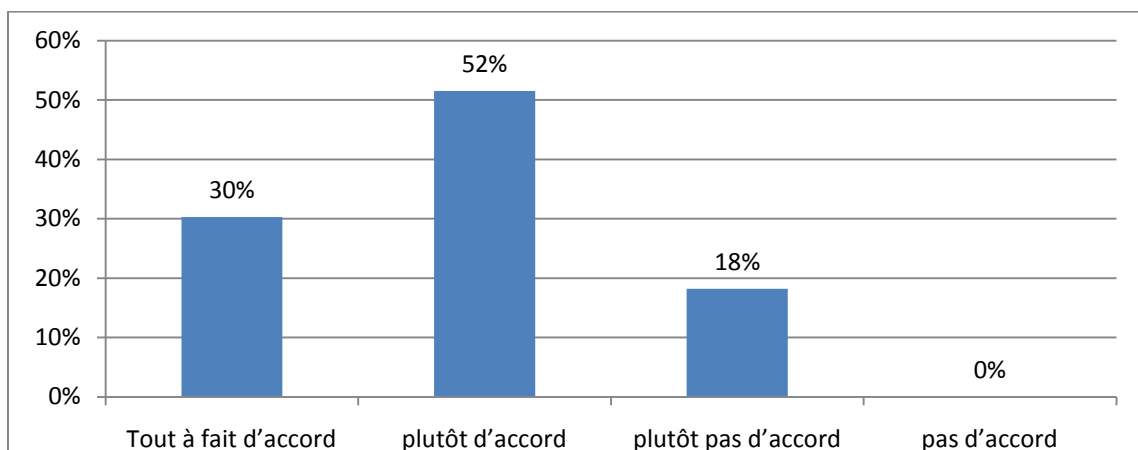
Autres moyens : Prospection commerciale direct, newsletter, blog, presse, réseaux sociaux, référencement naturel

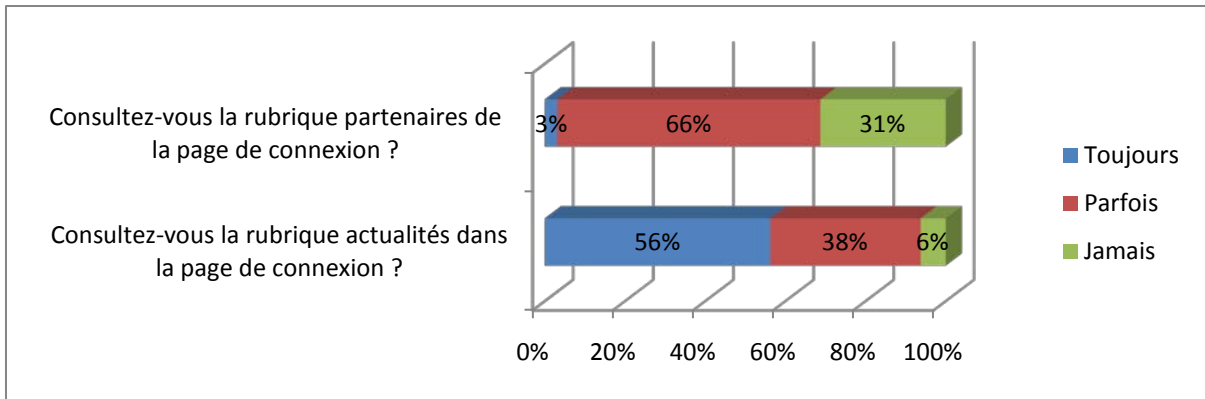
### Back-office

Trouvez-vous le back-office :



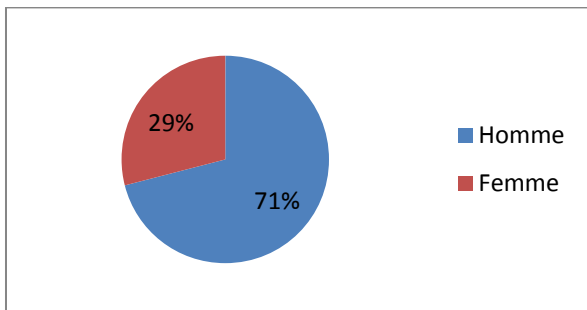
Vous estimez-vous bien informé de l'évolution de l'outil Store Factory et des offres partenaires ?





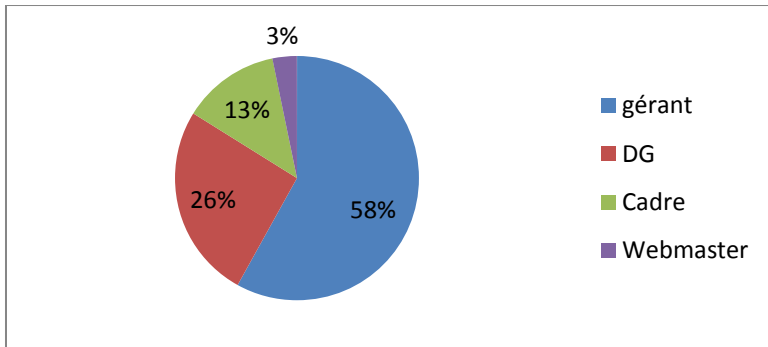
**Questions générales :**

Répartition par sexe :

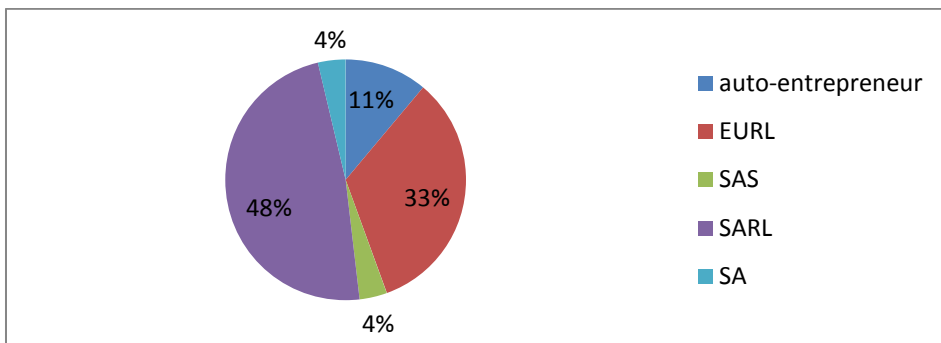


Moyenne d'âge : 39 ans

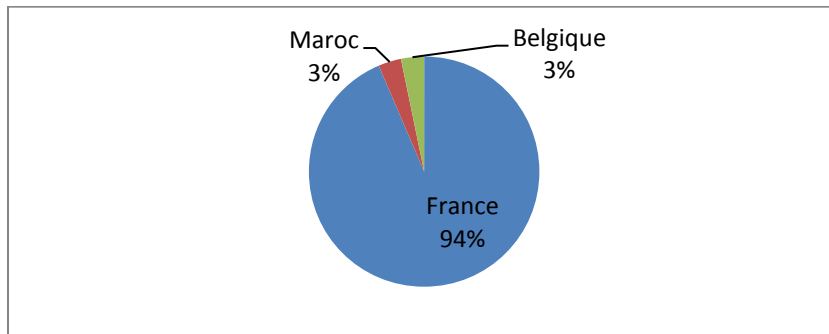
Fonction dans la gestion de la boutique en ligne :



Statut de la société :



Pays :



Autres remarques des clients:

- *Beaucoup de problèmes rencontrés avec l'éditeur HTML : (variations entre ce qui est affiché et le résultat sur le site : font/span) ; besoin urgent de la gestion des habilitations par profil*
- *améliorer l'éditeur de texte ; simplifier le script de prise de commande (insérer le rappel des articles achetés) ; gauche et droit dynamiques*
- *manque de possibilité d'évolution du site (prestashop propose de nombreuses applications flash, carroussel, logos à choisir, qui font vivre d'avantage les boutiques...) il faudrait pouvoir mettre des icônes dans la partie gauche plus facilement, piocher des logos existants faits par vous comme le transport ou le paiement que l'on pourrait insérer facilement, le tunnel pour arriver à la page paiement est trop long, (bugs qd on remplit ou modifie les options, le texte n'est pas pris en compte parfois), le back office se met en fenetre étroite alors que l'on est en pleine page, trop d'ascenseurs aussi, la partie gauche du back office est difficile à manipuler qd on veut modifier l'emplacement des rubriques de la partie gauche, manque de conseils précis sur le référencement, et manque d'échanges de liens au sein même de votre annuaire store factory, plus de mise en avant de vos boutiques dans votre site. manque de possibilités ou de facilité pour créer des animations ou evenements commerciaux, jeux, tirages au sort... pour attirer des visiteurs, globalement il faudrait plus de souplesse dans le changement d'aspect visuel de nos boutiques sans pour autant avoir à recourir à vos services à chaque fois en fait nous permettre plus d'autonomie dans le chgmt de l'organisations des blocs de la home page.*
- *Il y a énormément de ralentissements sur le site et sur le back-office ; Evolution Outil : Il serait bien que l'on soit tenu au courant de chaque nouveauté du back-office et ce en détails, pas uniquement une petite ligne d'explication. Ce serait soit par newsletter soit dans un emplacement dans le back-office. Ou renvoyer vers l'aide.*
- *Ayant été hébergé par un de vos concurrents a qui nous ne pouvons reprocher que les tarifs plus élevés pour des prestations équivalentes et de temps a autre un jour ou le site n'était pas accessible, nous avons changé pour venir chez store-factory (pas une mince affaire de refaire un site avec plus de 1000 articles) mais nous ne le regrettons pas. Si vous continuez ainsi, nous ne pouvons que conseiller à d'autres de vous faire confiance. Seul regret, un back office parfois très lent ...*
- *Domage que les visiteurs doivent multiplier les manipulations pour consulter les différentes vues des produits.*
- *nécessiterait quelques autres fonctions dont la possibilité de commander des produits non tenus en stock avec gestion du délai d'approvisionnement*