

University of Technologies and Solutions Integrator

Epreuve de : ENQUÊTE DE SATISFACTION	BTS BLANC N°1 (29.04.2022) / 11h – 13h	Année académique : 2021 - 2022
		Filière : RHCOM
		Durée : 2h
		Coefficient : 3

Exercice 1

- 1– Quelles sont les étapes d'une enquête de satisfaction ?
- 2– Quel est l'objet d'une étude de satisfaction ?
- 3- Quelle sont les types d'enquête de satisfaction ?
- 4-Quelles sont les méthodes d'une étude quantitative ?

Exercice 2

Une enquête préalable pour la commercialisation de café créa au Burkina Faso permet de montrer que 51% de personnes sont favorables à la consommation du produit au seuil de confiance de 95%.

Déterminez la taille de l'échantillon qu'il convient d'interroger avec un écart de 5 %.

Exercice 3

Un restaurant désire mesurer le niveau de satisfaction de sa clientèle pour cela elle vous confit la réalisation d'une enquête.

1/Quel type d'enquête dit-elle mener ?

2/ Citez et expliquez les étapes de réalisation de l'enquête

3/En vous référant aux acteurs de l'enquête de satisfaction dites que représentent le restaurant d'une part et vous d'autre part et précisez le rôle de chacun des acteurs

4/Rédigez une proposition d'enquête à soumettre aux responsables de ce restaurant