

Sondage en ligne sur la satisfaction de la clientèle



LES ROUTES GOURMANDES DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES

Goûtez
les plus beaux villages du Québec

VISITEZ LE SITE
www.routesgourmandes.com
complétez le sondage d'appréciation et courez la chance de gagner un des nombreux prix gourmands.

Nom de l'entreprise : _____

N° d'entreprise : _____

Tourisme Chaudière-Appalaches
1 888 831-4411
www.routesgourmandes.com

Suite à une étude effectuée en 2007 par la TACA concernant les perspectives de développement des Routes Gourmandes dans la région Chaudière-Appalaches, il a été constaté que la majorité des Arrêts Gourmands évaluait la satisfaction de leur clientèle de façon orale. Sachant que les limites de cette méthode sont nombreuses et que la majorité du temps la clientèle s'exprimant oralement est susceptible de représenter seulement la clientèle « satisfaite », la TACA en collaboration avec Tourisme Chaudière-Appalaches, a organisé un sondage en ligne sur la satisfaction des clients visitant les Arrêts Gourmands.

Ce sondage, auquel était relié un concours, s'est déroulé du 9 juin 2008 au 31 octobre 2008 sur le site internet www.routesgourmandes.com. Les clients visitant une entreprise membre des Routes Gourmandes de la Chaudière-Appalaches se voyaient remettre un signet comprenant le numéro de l'entreprise et pouvaient par la suite se rendre sur le site et remplir le sondage d'appréciation.

En tout, 995 sondages ont été complétés par 889 personnes différentes ayant effectuées des visites dans 62 entreprises participantes. Les résultats nous ont permis de confirmer que les entreprises Arrêts Gourmands ont à cœur le service et le produit offert à leurs clients puisqu'un taux de satisfaction se situant entre 92 et 95% a été enregistré.

De plus, en remplissant le sondage en ligne certaines questions concernant l'âge et les comportements d'achats étaient posées. De cette façon, certains rapprochements ont pu être faits entre ce sondage et le travail effectué au cours de l'été 2008 sur la typologie de la clientèle fréquentant les Arrêts Gourmands.

Puisque ce sondage se voulait un outil de travail offert aux Arrêts Gourmands, les résultats recueillis ont été remis confidentiellement aux entreprises concernées.