

Mesurer la Satisfaction Client : NPS et CES

Marketing Et Vente · Answer Key · 19 Questions

1. Que mesure principalement le Net Promoter Score (NPS) ?

- A) Le chiffre d'affaires de la marque
- B) La probabilité qu'un client recommande la marque**
- C) Le coût d'acquisition d'un nouveau client
- D) Le temps moyen de réponse du service client

2. Sur quelle échelle la question du NPS est-elle généralement posée ?

- A) De 1 (pas du tout probable) à 5 (très probable)
- B) De 0 (pas du tout probable) à 10 (très probable)**
- C) De A à F
- D) De Très insatisfait à Très satisfait

3. Comment est calculé le NPS ?

- A) Pourcentage des neutres moins le pourcentage des détracteurs
- B) Pourcentage des promoteurs moins le pourcentage des détracteurs**
- C) Moyenne des notes des promoteurs
- D) Pourcentage des promoteurs plus le pourcentage des détracteurs

4. Dans le calcul du NPS, quelles notes correspondent aux 'promoteurs' ?

- A) Notes de 0 à 6
- B) Notes de 7 à 8
- C) Notes de 9 et 10**
- D) Toutes les notes supérieures à 5

5. Dans le calcul du NPS, quelles notes correspondent aux 'détracteurs' ?

- A) Notes de 0 à 6**
- B) Notes de 7 à 8
- C) Notes de 9 et 10
- D) Seulement la note 0

6. Les personnes ayant obtenu une note de 7 ou 8 à la question NPS sont considérées comme :

- A) Promoteurs
- B) Détracteurs
- C) Neutres**
- D) Indécis

7. Quel est l'un des éléments les plus importants à considérer avec le NPS ?

- A) Le score actuel uniquement
- B) Son évolution dans le temps**
- C) Le nombre total de réponses
- D) La couleur du logo de la marque

8. Le NPS permet de comparer :

- A) Uniquement les produits d'une même entreprise
- B) Les produits d'une même entreprise et les clients d'une même entreprise**
- C) Seulement les entreprises concurrentes entre elles
- D) Le prix des produits par rapport à leur qualité

9. En plus de comparer au sein d'une même entreprise, le NPS permet aussi de se comparer à :

- A) Des fournisseurs
- B) Des employés
- C) Des concurrents**
- D) Des partenaires

10. Quel est le nom de l'indicateur qui évalue l'expérience client en mesurant l'effort déployé par le client ?

- A) Net Promoter Score (NPS)
- B) Customer Satisfaction Score (CSAT)
- C) Customer Effort Score (CES)**
- D) Key Performance Indicator (KPI)

11. La question typique pour le Customer Effort Score (CES) est :

- A) Quelle est la probabilité que vous recommandiez notre marque ?
- B) Êtes-vous satisfait de notre produit ?
- C) Quel niveau d'effort avez-vous dû déployer pour que votre demande soit traitée ?**
- D) Quel est votre âge ?

12. Sur quelle échelle le CES est-il généralement mesuré ?

- A) De 0 (très probable) à 10 (peu probable)
- B) De 1 (niveau d'effort faible) à 5 (niveau d'effort élevé)**
- C) De 1 (pas du tout satisfait) à 7 (extrêmement satisfait)
- D) De A à Z

13. Le CES cherche à mesurer que :

- A) Le client a dépensé beaucoup d'argent
- B) Les attentes des clients ont bien été respectées**
- C) Le client est un promoteur de la marque
- D) Le service client est rapide

14. Pour bien comprendre les raisons derrière le niveau d'effort perçu par le client, il est conseillé de poser :

- A) Des questions à choix multiples
- B) Des questions fermées
- C) Des questions ouvertes**
- D) Des échelles de notation

15. Le NPS permet de mesurer de manière 'factuelle' :

- A) La rentabilité d'une entreprise
- B) Le bouche à oreille d'une marque ou d'un produit**
- C) La qualité du service après-vente
- D) L'innovation d'un produit

16. Quel est le score NPS d'Apple mentionné dans l'exemple ?

- A) 7
- B) 47
- C) 89**
- D) 90

17. Dans l'exemple fourni, combien de personnes ont donné une note de 0 à 6 ?

- A) 10
- B) 30**
- C) 35
- D) 75

18. Dans l'exemple fourni, combien de personnes ont donné une note de 9 ou 10 ?

- A) 10
- B) 30
- C) 35**
- D) 75

19. Dans l'exemple, quel est le pourcentage de promoteurs ?

- A) 40%
- B) 46.66%
- C) 47%**
- D) 90%