

# Mesurer la Satisfaction Client : NPS et CES

Marketing Et Vente · Practice Test · 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%