**Étude de satisfaction du *drive***

*« Bonjour, je réalise une enquête sur le* drive*, pourriez-vous me consacrer un instant pour répondre à quelques questions ? »*

**1. Utilisez-vous notre *drive* pour faire vos courses**

🞏 Oui 🞏 Non\*

*\*Aller à la question 10*

**2. Si oui, à quelle fréquence l’utilisez-vous ?**

🞏 Plus d’une fois par semaine

🞏 1 fois par semaine

🞏 2 à 3 fois par mois

🞏 Moins d’une fois par mois

**3. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous le *drive* ?**

🞏 Pour gagner du temps

🞏 Pour éviter les achats non prévus

🞏 Pour éviter la foule

🞏 Pour ne pas avoir à porter de courses trop lourdes

🞏 Pour ne pas avoir à m’occuper des enfants dans le magasin

**4. Comment trouvez-vous la fraîcheur des produits frais commandés ?**

🞏 Très bonne 🞏 Moyenne 🞏 Mauvaise

**5. Les livraisons correspondent-elles toujours à vos commandes ?**

🞏 Oui\* 🞏 Non

*\*Aller à la question 7*

**6. Si non, pourquoi ?**

🞏 Erreur dans les produits

🞏 Produits absents

🞏 Produits mal ou pas remplacés

**7. Combien de temps attendez-vous en général la livraison de votre commande ?**

🞏 5 minutes

🞏 10 minutes

🞏 15 minutes

🞏 + de 15 minutes

**8. Estimez-vous ce temps d’attente :**

🞏 satisfaisant 🞏 insatisfaisant

**9. Que pensez-vous du site Internet du *drive* ?**

🞏 Facile à utiliser\*

🞏 Navigation difficile\*

🞏 Pas assez de produits\*

🞏 Pas assez de promotions\*

*\*Aller à la question 12*

**10. Pourquoi ne l’utilisez-vous pas ou plus ?**

🞏 Je ne trouve pas les produits que je veux

🞏 Je ne trouve pas les mêmes promotions qu’en magasin

🞏 Je préfère voir les produits avant d’acheter

🞏 J’aime faire mes courses en magasin

🞏 Je n’ai aucune envie de devoir utiliser Internet pour faire mes courses

🞏 Le délai d’attente lors de la livraison est trop long

🞏 Il y a trop d’erreurs dans mes commandes

🞏 Les produits frais sont souvent abimés

🞏 Il y a trop souvent de produits manquants

**11. À quelles conditions seriez-vous prêts à utiliser le *drive* ?**

🞏 Gratuité du service quel que soit le montant

🞏 Garantie de la fraîcheur des produits

🞏 Facilité d’utilisation du site

🞏 Assortiment plus large

🞏 Prix plus intéressants qu’en magasin

🞏 Davantage de promotions qu’en magasin

🞏 Rapidité du retrait des courses

**12. Quels sont pour vous les éléments importants dans le choix d’un *drive* ?**

🞏 Les promotions

🞏 La facilité d’utilisation du site

🞏 L’accessibilité du *drive*

🞏 L’attente lors du retrait

🞏 L’accueil de la personne qui a préparé la commande

🞏 La proximité de mon domicile

🞏 La notoriété de l’enseigne

🞏 Le nombre de références proposées

🞏 L’absence de ruptures de produit

🞏 Le délai de préparation de la commande

**13. Quelle est votre profession ?**

🞏 Commerçant, artisan, chef d’entreprise

🞏 Cadre, prof. intell. sup.

🞏 Profession intermédiaire

🞏 Employé

🞏 Ouvrier

🞏 Retraité

🞏 Autre personne sans activité professionnelle

**14. Dans quelle tranche d’âge vous situez-vous ?**

🞏 15-29 ans

🞏 30-44 ans

🞏 45-59 ans

🞏 60-74 ans

🞏 75-89 ans

🞏 90 ans et +

**15. Sexe**

🞏 Homme

🞏 Femme