

Enquête de Satisfaction Affinity Services

Portage de Repas

14 juin 2021

Objectif de l'enquête

L'enquête a pour but de récolter le ressenti des utilisateurs sur la prestation de portage de repas de d'Affinity Services. Cette enquête est réalisée auprès des personnes consommatrices de plateau repas et les questions posées sont directement liées à la qualité de la prestation.

Panel des répondants

1. **22** réponses à l'enquête
23 répondants identifiés
0 répondant anonyme
2. **9** questions clés posées
3. **188** nombre moyen de repas commandé par an par répondant
4. **7** répondants ont déjà passé commande via le site internet

Méthode de calcul du score de promotion

Seules les réponses des répondants ayant déjà commandé des plateaux repas entre dans le calcul du score de promotion. 4 critères d'évaluation sur une échelle de 1 à 10 sont retenus :

- A. Comment évaluez-vous la qualité des repas ? (3)*
- B. Comment évaluez-vous la variété des menus proposés ? (2)*
- C. Comment évaluez-vous la ponctualité de nos livreurs ? (1)*
- D. Recommanderiez-vous notre service à un proche ? (2)*

Le score de promotion est le résultat d'une moyenne pondérée selon les coefficients* ci-haut.

$$\text{Moyenne A} * 3 + \text{Moyenne B} * 2 + \text{Moyenne C} * 1 + \text{Moyenne D} * 2$$

Score de promotion obtenu :

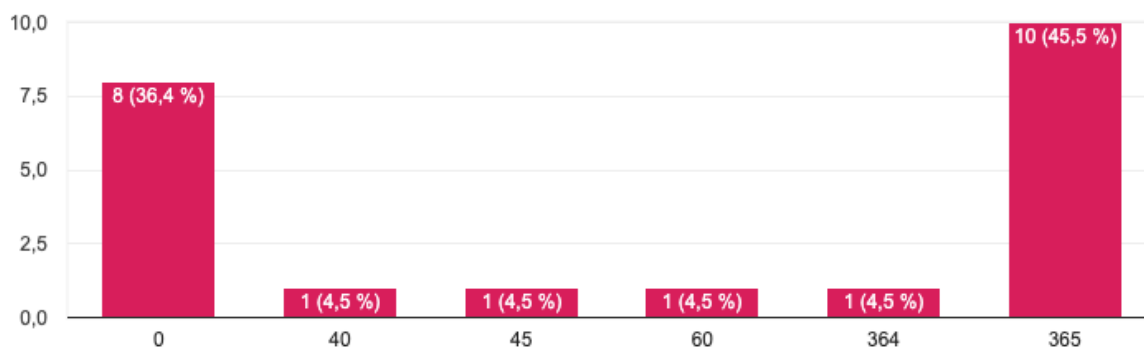


Résultat en détails :

Habitude de consommation

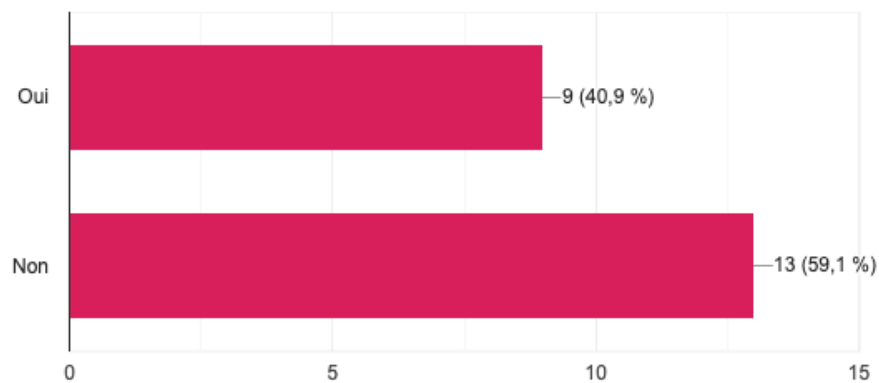
Combien de repas (approximativement) avez-vous commandé en 2020 ?

22 réponses



Avez-vous déjà passé commande en ligne sur notre site internet ?

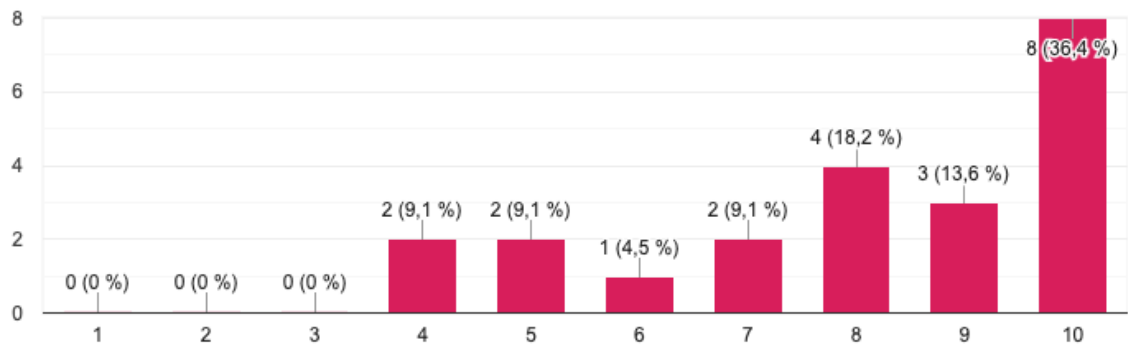
22 réponses



Enquête de satisfaction

Comment évaluez-vous la qualité des repas dans son ensemble ?

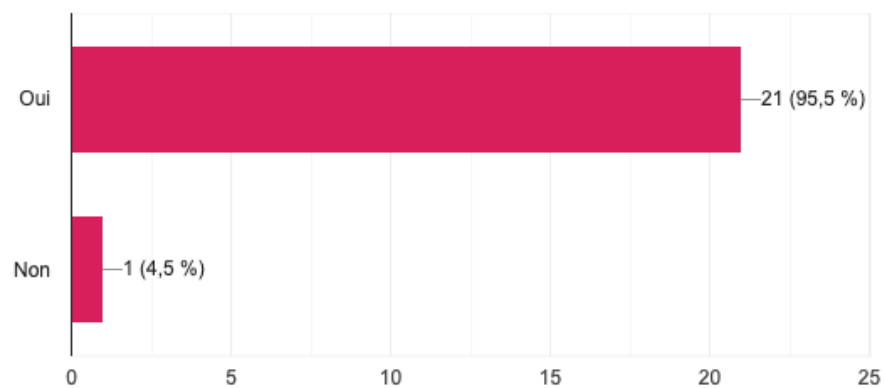
22 réponses



Le score moyen obtenu par la qualité des repas : **8,04**

Êtes-vous satisfait de l'heure de livraison de vos repas ?

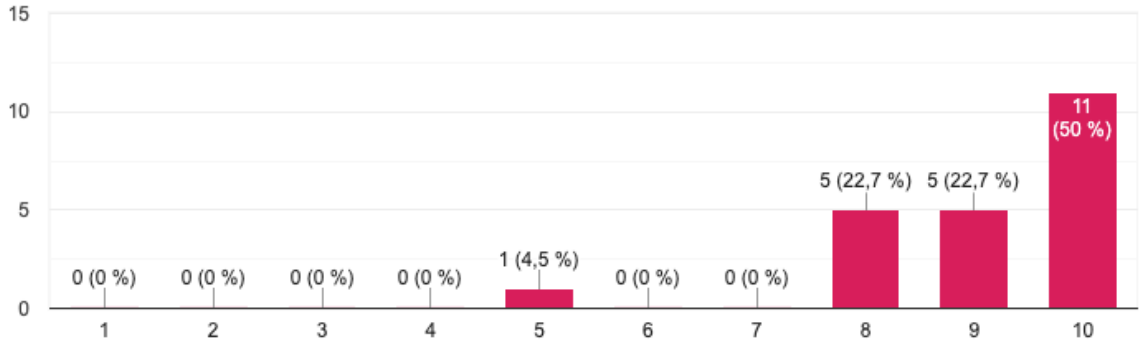
22 réponses



95,5% des interrogés sont satisfaits de leur de livraison des repas.

Comment évaluez-vous la variété des menus proposés ?

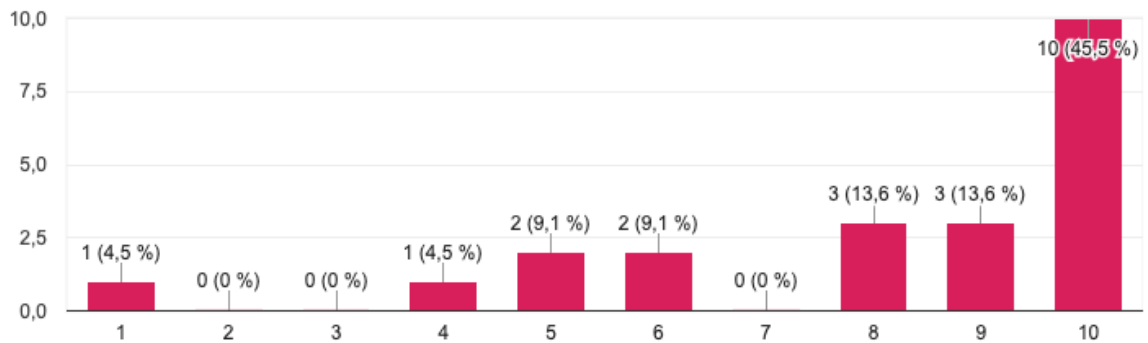
22 réponses



Le score moyen obtenu par la variété des menus proposés : **9,09**

Comment évaluez-vous la ponctualité de nos livreurs ?

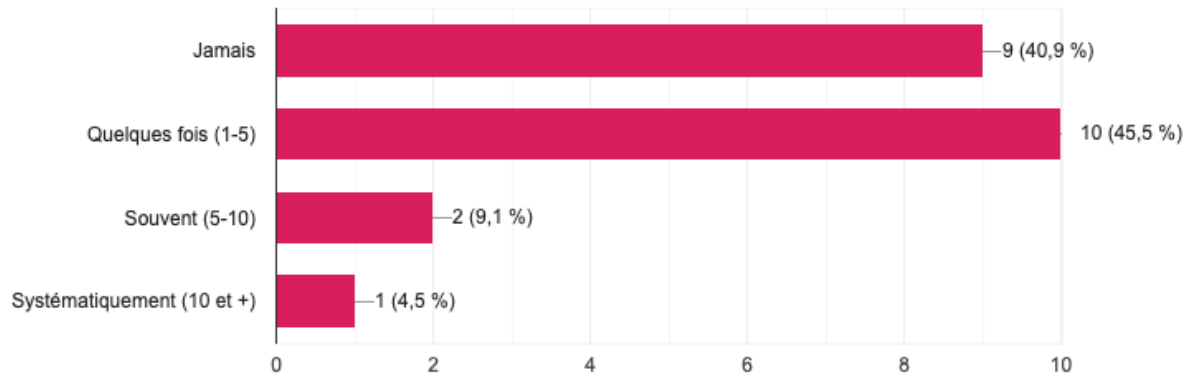
22 réponses



Le score moyen obtenu par la ponctualité de nos livreurs : **8,09**

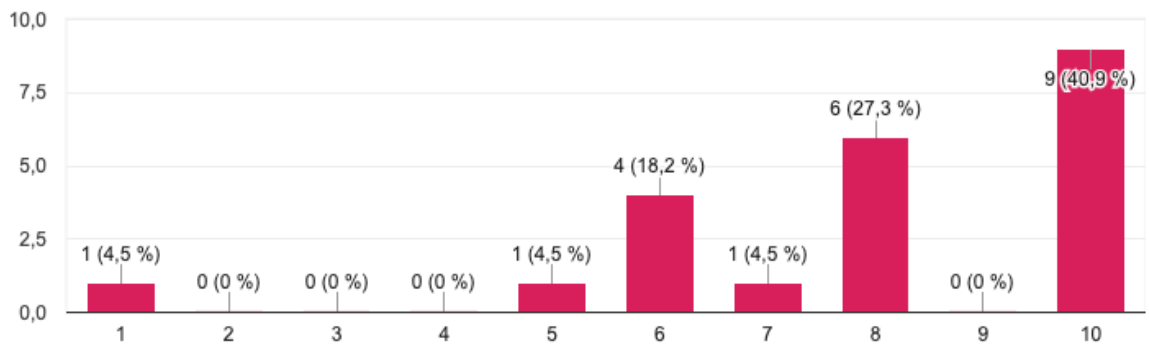
Avez-vous déjà eu des produits manquants ?

22 réponses



Recommanderiez-vous notre service à un proche ?

22 réponses



Le score moyen obtenu à la question "Recommanderiez-vous notre service à un proche" : **7,9**