

# Les chatbots d'entreprise / Chatbots voor bedrijven

FR - Bonjour. Dans le cadre de mon master en communication multilingue, je réalise mon mémoire sur les chatbots d'entreprise spécialisés dans le service à la clientèle. Je souhaiterais analyser certains détails de conception des chatbots, leur impact sur les entreprises ainsi que leur degré d'utilisation par les clients.

Ce questionnaire comporte 25 questions. Le compléter devrait vous prendre approximativement 10 minutes. Pour certaines questions, un champ autre(s) sera disponible pour d'éventuels commentaires, où toute précision est la bienvenue.

Merci d'avance pour votre participation!

NL - Goedemorgen. Als onderdeel van mijn masteropleiding in meertalige communicatie, schrijf ik mijn scriptie over chatbots gespecialiseerd in klantenservice. Ik zou graag een aantal details over het design en de persoonlijkheid onderzoeken, hun impact op de bedrijven analyseren alsook de mate van gebruik door de klanten.

De vragenlijst bestaat uit 25 vragen. Het invullen van deze enquête zou ongeveer 10 minuten moeten duren. Voor sommige vragen is er een extra veld beschikbaar waar eventuele opmerkingen of verduidelijkingen welkom zijn.

Alvast bedankt voor uw deelname!

**\*Obligatoire**

## Description de l'entreprise / Bedrijfsomschrijving

### 1. 1. Quel est votre domaine d'activité? / In welke sector werkt uw bedrijf? \*

*Une seule réponse possible.*

- Agroalimentaire/Agro-industrie
- Télécommunications/Telecommunicatie
- Banques et Assurances/Bankwezen en verzekeringen
- Energie/Energie
- Médias et communication/Media en communicatie
- Commerce en ligne/E-handel
- Transports/Vervoer
- Textile-Habillement-Chaussures/Textiel-Kleding-Schoenen
- Horeca/Horeca
- Tourisme/Toerisme
- Technologie/Technologie
- Autre : \_\_\_\_\_

## 2. 2. Pour quelle entreprise travaillez vous? / Voor welk bedrijf werkt u?

Cette question n'est pas obligatoire / Deze vraag is niet verplicht

Motivations de  
l'entreprise /  
Motivaties van  
de  
onderneming

FR - Ci-dessous sont indiquées les motivations générales des entreprises à implémenter un chatbot dans le domaine du service client. Quelle importance votre entreprise accorde-t-elle à ces motivations sur une échelle de 1 à 5?

NL - Hieronder staan de algemene redenen waarom bedrijven een chatbot op het gebied van klantenservice implementeren. Hoe belangrijk vindt uw bedrijf deze redenen op een schaal van 1 tot 5?

## 3. 3. Une disponibilité 24h/24 / 24-uursbeschikbaarheid \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Pas important/Niet belangrijk      Très important/Heel belangrijk

## 4. 4. Une meilleure expérience client / Een betere klantervaring \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Pas important/Niet belangrijk      Très important/Heel belangrijk

## 5. 5. Une réduction des coûts du personnel / Een vermindering van de personeelskosten \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Pas important/Niet belangrijk      Très important/Heel belangrijk

6. 6. C'est un nouvel outil de communication innovant / Het is een nieuw en innovatief communicatiemiddel \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Pas important/Niet belangrijk      Très important/Heel belangrijk

7. 7. Si une autre raison a poussé votre entreprise à investir dans un chatbot, vous pouvez l'indiquer ci-dessous / Als er nog een andere reden is waarom uw bedrijf heeft geïnvesteerd in een chatbot, kunt u die hieronder aangeven

---



---



---



---



---

#### Impact du chatbot / Invloed van de chatbot

8. 8. Quelle proportion de vos clients utilise votre chatbot? / Welk aandeel van uw klanten gebruikt de chatbot? \*

---

9. 9. Pour ceux qui l'utilisent, comment qualifieriez-vous leur emploi du chatbot? / Voor degenen die het gebruiken, hoe zou u hun gebruik van de chatbot omschrijven? \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Exceptionnel/Uitzonderlijk      Systématique/Systematisch

10. 10. Dans quelle mesure vos clients semblent-ils satisfaits de votre chatbot? Hoe tevreden lijken uw klanten ten opzichte van de chatbot? \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Pas du tout satisfaits/Niet tevreden      Totalement satisfaits/Helemaal tevreden

11. 11. Le chatbot a-t-il permis à l'entreprise de faire des économies de structure? / Heeft de chatbot het bedrijf in staat gesteld om structureel te besparen? \*

*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Pas du tout/Helemaal oneens      Totalement/Helemaal eens

### Design et personnalité du chatbot / Design en persoonlijkheid van de chatbot

12. 12. En quelle année le chatbot a-t-il été mis à la disposition des clients? / In welk jaar werd de chatbot aan klanten ter beschikking gesteld? \*

\_\_\_\_\_

13. 13. Quel nom a été attribué au chatbot? / Wat is de naam van de chatbot? \*

\_\_\_\_\_

14. 14. Quelle est l'approche technologique utilisée pour votre chatbot? / Wat is de technologische benadering van uw chatbot? \*

*Une seule réponse possible.*

- Un chatbot qui propose des choix multiples préalablement rédigés par des humains / Een chatbot die meerdere keuzes biedt, eerder door mensen opgesteld
- Un chatbot basé sur des règles d'interprétation de la langue / Een chatbot gebaseerd op regels van taalinterpretatie
- Un chatbot basé sur une approche de similarité de la question avec une base de réponses / Een chatbot gebaseerd op een gelijkaardig aanpak van de vraag met een databank van antwoorden
- Un chatbot doté d'intelligence artificielle (machine learning, deep learning) / Een chatbot voorzien van artificieel intelligentie (machine learning, deep learning)
- Autre : \_\_\_\_\_

15. 15. Quel genre a été attribué au chatbot? / Wat is het geslacht van de chatbot? \*

*Une seule réponse possible.*

- Féminin/Vrouwelijk
- Masculin/Mannelijk
- Aucun/Geen
- Autre : \_\_\_\_\_

16. 16. Quelle est la raison motivant le choix du genre? (Plusieurs choix sont possibles) / Wat is de reden voor de keuze van het geslacht? (Verschillende keuzes zijn mogelijk) \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Nous visons un profil bien particulier de clients (merci de préciser dans "autre" / We richten ons op een zeer specifiek klantprofiel (specificeer a.u.b. in "autre")
- Nous nous sommes basés sur des études révélant que ce genre était en général "préféré" par les utilisateurs / We hebben onze analyse gebaseerd op studies die aantonen dat dit geslacht over het algemeen de "voorkeur" van de gebruikers had.
- Nous avons choisi le genre représenté par la majorité des chatbots / We kozen het geslacht vertegenwoordigd door de meerderheid van de chatbots
- Le chatbot n'a aucun genre (veuillez spécifier la raison dans "autre") / De chatbot heeft geen geslacht (specificeer de reden in "autre")

Autre :  \_\_\_\_\_

17. 17. Le chatbot est-il illustré par un avatar? / Is de chatbot geïllustreerd door een avatar? \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Oui/Ja
- Non/Nee

Autre :  \_\_\_\_\_

18. 18. Si oui, sous quelle forme est-il représenté? / Zo ja, onder welke vorm?

*Une seule réponse possible.*

- Humanoïde/Mensachtig
- Animée/Geanimeed
- Autre : \_\_\_\_\_

19. 19. Quelle est la raison motivant le choix de l'avatar? Wat is de reden voor dit soort avatar?

*Plusieurs réponses possibles.*

- Nous visons un profil bien particulier de clients (merci de préciser dans "autre") / We richten ons op een zeer specifiek klantprofiel (specificeer a.u.b. in "autre")
- Nous nous sommes basés sur des études révélant que cette forme d'avatar était en général "préférée" par les utilisateurs / We hebben onze analyse gebaseerd op studies die aantonen dat dit soort avatar over het algemeen de "voorkeur" van de gebruikers had.
- Nous avons choisi la forme d'avatar représentée par la majorité des chatbots / We kozen het soort avatar vertegenwoordigd door de meerderheid van de chatbots

Autre :  \_\_\_\_\_

20. 20. Dans quelle mesure le chatbot est-il programmé pour donner des réponses humoristiques? / In hoeverre is de chatbot geprogrammeerd om humor te gebruiken? \*

*Une seule réponse possible.*

	1	2	3	4	5	
Pas du tout/Helemaal niet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Systématiquement/Systematisch

21. 21. Dans quelle mesure le langage utilisé (niveau de formalité, proximité vs. distance, vouvoiement vs. tutoiement, etc.) reflète-t-il le public ciblé par votre entreprise? / In welke mate weerspiegelt het taalgebruik (mate van formaliteit, nabijheid vs. afstand, vouvoieren vs. tutoieren, enz.) de doelgroep van uw bedrijf? \*

*Une seule réponse possible.*

	1	2	3	4	5	
Pas du tout/Helemaal niet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Systématiquement/Systematisch

22. 22. Avez-vous doté votre chatbot d'une personnalité? / Heeft u uw chatbot een persoonlijkheid gegeven? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui/Ja
- Non/Nee

23. 23. Si oui, comment la décririez-vous et qu'est-ce qui a motivé ce choix? / Zo ja, hoe zou u de persoonlijkheid omschrijven en wat motiveerde deze keuze?

---



---



---



---



---

24. 24. Si vous avez des remarques, précisions ou commentaires, vous pouvez les indiquer ci-dessous / Als u opmerkingen, verduidelijkingen of commentaren heeft, kunt u ze hieronder aangeven.

---

---

---

---

---

25. 25. Si vous êtes disponible pour d'éventuelles précisions ou questions supplémentaires de ma part, merci de remplir le champ suivant avec votre adresse e-mail / Als u beschikbaar bent voor verdere verduidelijkingen of vragen van mij, vul dan het volgende veld in met uw e-mailadres.

Les chatbots  
d'entreprise /  
Chatbots voor  
bedrijven

FR - Afin de valider vos réponses, veuillez cliquer sur "envoyer" ci-dessous. Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter.

NL - Klik hieronder op "envoyer" om uw antwoorden te bevestigen. Bedankt voor uw tijd. Als u vragen heeft, aarzel dan niet om contact met mij op te nemen.

Elodie Feron  
[elodie.feron@student.uclouvain.be](mailto:elodie.feron@student.uclouvain.be)

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms