

Création d'activités complémentaires à l'activité existante de la sandwicherie « la pause gourmande » (Annexes)

Mémoire réalisé par
Angelo Geraci

Promoteur
Amélie Jacquemin

Lecteur
Amélie Guillaume

Année académique 2014-2015
Master 120 en Sciences de gestion

Annexe 1 : Pré-enquête	2
Annexe 2 : Questionnaire comptoir.....	5
Annexe 3 : Questionnaire en livraison	8
Annexe 4 : Questionnaire Cuisinez-vous !.....	11
Annexe 5 : Photos des travaux et de la sandwicherie	13

ANNEXES

Annexe 1 : Pré-enquête

Enquête de satisfaction (pré-enquête)

Bonjour, merci pour le temps que vous nous accordez pour remplir ce questionnaire.

Le but est de satisfaire au mieux les attentes de nos clients, c'est à dire vous et c'est pour cela que nous vous demandons de répondre aux différentes questions le plus correctement possible.

Ce questionnaire nous permettra d'améliorer notre service et de satisfaire au mieux vos attentes.

Profil

1. quel est votre nom et prénom?

2. Sexe

Homme Femme

3. Quel âge avez-vous?

4. Quel est votre statut professionnel?

Salarié Indépendant Ouvrier Autre

Aller à '5. Si autre, précisez.' si Quel est votre statut professionnel? = "Autre"

5. Si autre, précisez.

6. Combien de fois vous faites-vous livrer par une sandwicherie par semaine?

Goûts

7. Généralement, quel sont les trois produits (en sandwicherie) que vous consommez le plus?

9. Sur une échelle de 1 à 5, quelle est votre aversion face au changement?

Jamais Rarement Occasionnellement Assez souvent Très souvent

Satisfaction

10. Veuillez évaluer la qualité générale de la sandwicherie.

Mauvais Passable Moyen Bon Excellent

11. Quels sont pour vous des critères de qualités important pour une sandwicherie?

12. Pensez-vous que la situation géographique soit un atout majeur de la sandwicherie?

Pas d'accord du tout Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord

Service traiteur

13. Si nous mettons à votre disposition un service traiteur, êtes-vous prêt à y faire appel?

- Oui Non

Aller à '14. Si oui, pour quel domaine?' si traiteur = "Oui"

14. Si oui, pour quel domaine?

- Professionnel Privé Les deux

Salle d'évènements

15. Nous disposerons bientôt d'une nouvelle salle d'évènement pouvant accueillir jusqu'à 50 personnes. Cette salle se situe derrière la sandwicherie. Quel budget vous semble approprié pour louer cette salle pour la réalisation d'un évènement personnel?(euros)

16. Vous arrive-t-il de louer une salle de réunion pour votre activité professionnelle?

- Oui Non

Aller à '17. Si oui, à quelle fréquence? (par mois) ' si salle de réunion = "Oui"

17. Si oui, à quelle fréquence? (par mois)

- Moins de x1 De x1 à x2 De x2 à x3 Plus de x3

Annexe 2 : Questionnaire comptoir

Enquête de satisfaction (comptoir)

Bonjour, merci pour le temps que vous nous accordez pour remplir ce questionnaire.

Le but est de satisfaire au mieux les attentes de nos clients, c'est à dire vous et c'est pour cela que nous vous demandons de répondre aux différentes questions le plus correctement possible.

Ce questionnaire nous permettra d'améliorer notre service et de satisfaire au mieux vos attentes.

Profil

1. Sexe

- Homme Femme

2. Quel âge avez-vous?

3. Quel est votre statut professionnel?

- Salarié Indépendant Ouvrier Autre

Aller à '4. Si autre, précisez.' si Quel est votre statut professionnel? = "Autre"

4. Si autre, précisez.

5. Combien de fois vous rendez-vous dans une sandwicherie par semaine?

6. Travaillez-vous dans le zoning de cuesmes?

- Oui Non

Aller à '7. Si oui, pour quel société?' si Zoning cuesmes = "Oui"

7. Si oui, pour quel société?

Goûts

8. Généralement, quel sont les trois produits (en sandwicherie) que vous consommez le plus?

9. Quels sont les produits qui ne vous plaisent pas?

10. Sur une échelle de 1 à 5, quelle est votre aversion face au changement? 1 signifiant que vous n'aimez pas du tout essayer des produits différents, 5 voulant dire que vous adorez essayer de nouveaux produits.

- 1 2 3 4 5

11. Quel produit ne figurant pas sur notre carte, souhaiteriez-vous y retrouver?

12. Veuillez évaluer la qualité générale de la sandwicherie.

- Mauvais Passable Moyen Bon Excellent

Satisfaction

Veillez évaluer la qualité de la sandwicherie pour les domaines suivants:

	Mauvais		Moyen		Excellent
13. Originalité de la nouvelle carte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Aspect propreté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Qualité et fraîcheur des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Choix diversifié	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Infrastructure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Pensez-vous que la situation géographique soit un atout majeur de la sandwicherie?

- Pas d'accord du tout Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord

Service traiteur

Nous allons bientôt proposer à notre clientèle un service traiteur (zakousky's, plateau sandwich et petites préparations chaudes), utile pour la réalisation d'évènements (anniversaire, réunion,...).

21. Si nous mettons à votre disposition un service traiteur, êtes-vous prêt à y faire appel?

- Oui Non

Aller à '22. Si oui, dans quel domaine?' si traiteur = "Oui"

22. Si oui, dans quel domaine?

- Professionnel Privé Les deux

Salle d'évènements

23. Nous disposerons bientôt d'une nouvelle salle d'évènement pouvant accueillir jusqu'à 50 personnes. Cette salle se situe derrière la sandwicherie. Quel budget vous semble approprié pour louer cette salle pour la réalisation d'un évènement personnel?(euros)

24. Vous arrive-t-il de louer une salle de réunion pour votre activité professionnelle?

- Oui Non

Aller à '25. Si oui, à quelle fréquence? (par mois) ' si salle de réunion = "Oui"

25. Si oui, à quelle fréquence? (par mois)

- Moins de x1 De x1 à x2 De x2 à x3 Plus de x3

Commentaires

26. Commentaires:

Annexe 3 : Questionnaire en livraison

Enquête de satisfaction (livraison)

Bonjour, merci pour le temps que vous nous accordez pour remplir ce questionnaire.

Le but est de satisfaire au mieux les attentes de nos clients, c'est à dire vous et c'est pour cela que nous vous demandons de répondre aux différentes questions le plus correctement possible.

Ce questionnaire nous permettra d'améliorer notre service et de satisfaire au mieux vos attentes.

Profil

1. Sexe

- Homme Femme

2. Quel âge avez-vous?

3. Quel est votre statut professionnel?

- Salarié Indépendant Ouvrier Autre

Aller à '4. Si autre, précisez.' si Quel est votre statut professionnel? = "Autre"

4. Si autre, précisez.

5. Combien de fois vous faites-vous livrer par une sandwicherie par semaine?

6. Quel est le nom de votre entreprise et son secteur d'activité?

Goûts

7. Généralement, quel sont les trois produits (en sandwicherie) que vous consommez le plus?

8. Quels sont les produits qui ne vous plaisent pas?

9. Sur une échelle de 1 à 5, quelle est votre aversion face au changement? 1 signifiant que vous n'aimez pas du tout essayer des produits différents, 5 voulant dire que vous adorez essayer de nouveaux produits.

- 1 2 3 4 5

10. Quel produit ne figurant pas sur notre carte, souhaiteriez-vous y retrouver?

11. Veuillez évaluer la qualité générale de la sandwicherie.

- Mauvais Passable Moyen Bon Excellent

Satisfaction

Veillez évaluer la qualité de la sandwicherie pour les domaines suivants:

	Mauvais		Moyen		Excellent
12. Originalité de la nouvelle carte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Délai de livraison	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Qualité de la livraison	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Qualité et fraîcheur des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Choix diversifié	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Pensez-vous que la situation géographique soit un atout majeur de la sandwicherie?

- Pas d'accord du tout Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord

Service traiteur

Nous allons bientôt proposer à notre clientèle un service traiteur (zakousky's, plateau sandwich et petites préparations chaudes), utile pour la réalisation d'évènements (anniversaire, réunion,...).

19. Si nous mettons à votre disposition un service traiteur, êtes-vous prêt à y faire appel?

- Oui Non

Aller à '20. Si oui, pour quel domaine?' si traiteur = "Oui"

20. Si oui, pour quel domaine?

- Professionnel Privé Les deux

Salle d'évènements

21. Nous disposerons bientôt d'une nouvelle salle d'évènement pouvant accueillir jusqu'à 50 personnes. Cette salle se situe derrière la sandwicherie. Quel budget vous semble approprié pour louer cette salle pour la réalisation d'un évènement personnel?(euros)

22. Vous arrive-t-il de louer une salle de réunion pour votre activité professionnelle?

- Oui Non

Aller à '23. Si oui, à quelle fréquence? (par mois) ' si salle de réunion = "Oui"

23. Si oui, à quelle fréquence? (par mois)

- Moins de x1 De x1 à x2 De x2 à x3 Plus de x3

Commentaires

24. Commentaires:

Annexe 4 : Questionnaire Cuisinez-vous !

Cuisez-vous (enquête)

Profil

1. Sexe:

- Homme Femme

2. Quel est votre statut professionnel?

- Ouvrier Employé Indépendant Cadre

3. Diriez-vous que vous êtes quelqu'un d'extraverti?

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Habitudes

4. Avez-vous déjà participé à des cours de cuisine?

- Oui Non

5. Combien de fois par mois vous rendez-vous au restaurant?

6. Utilisez-vous des sites de rencontres? (tinder, etc.)

- Jamais Rarement Occasionnellement Assez souvent Très souvent

Déroulement de la soirée

7. Diriez-vous que cette soirée est une réussite?

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

8. Avez-vous été à l'aise pendant la soirée?

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

9. Estimez-vous avoir fait des rencontres intéressantes?

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

10. Pensez-vous que certaines affinités avec des personnes présentent pendant la soirée peuvent devenir durable?

- Oui Non

Le concept

11. Le prix d'une soirée pour suivre les cours de cuisine et pour le repas est de 65 euros. Que pensez-vous du rapport qualité/prix?

- Mauvais Passable Moyen Bon Excellent

12. Que pensez-vous du concept de manière générale?

- Mauvais Passable Moyen Bon Excellent

13. Pensez-vous qu'il est plus intéressant de rencontrer des personnes de cette manière plutôt que sur des sites de rencontres?

- Pas d'accord du tout Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord

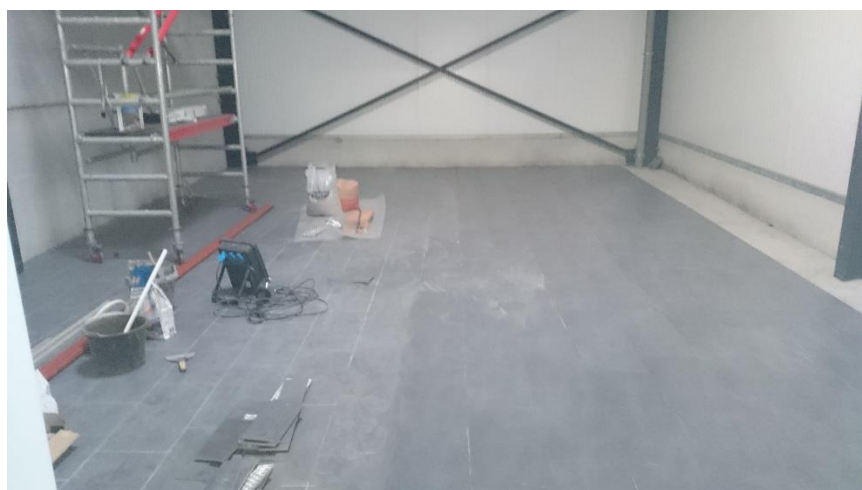
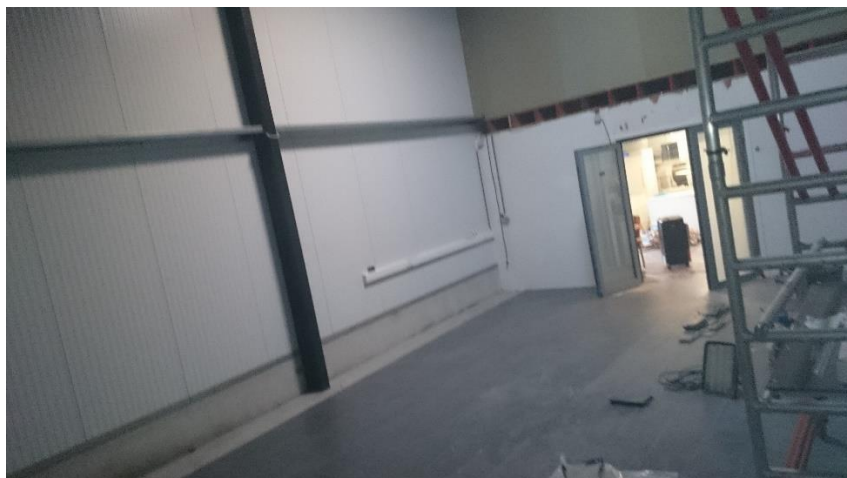
14. Seriez-vous prêt à réitérer l'expérience?

- Oui Non

15. Remarques:

Annexe 5 : Photos des travaux et de la sandwicherie

Ci-dessous trois photos des derniers travaux réalisés dans notre salle d'évènements.



Ci-dessous quatre photos de notre cuisine.



Ci-dessous deux photos de la salle de réception de nos clients pour la sandwicherie.

