

# KONVERSANDO

## RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

Décembre 2008 – Janvier 2009 (138 questionnaires)

- Nous vous avons écouté -



Ce logo symbolise les modifications et correctifs entrepris pour vous satisfaire et mis en place progressivement à partir du 29 août 2009.

**En vert ce qui change**

### ✓ Question n°1 : Depuis combien de temps êtes-vous à konversando ?

- 43% plus de 6 mois
- 30% 3 mois
- 14% 1mois
- 12% 6 mois

### ✓ Question n°2 : A combien de séances participez-vous ?

- 78% 1 séance
- 22% 2 séances
- 7% 3 séances
- 1% + de 3 séances

### ✓ Question n°3 : Vos activités

- 23% Let's Go
- 17% News
- 14% CE
- 14% IE
- 12% Business
- 9% Headlines
- 7% Pronti ? Via !
- 6% LTG Business
- 5% Video
- 4% Brainstorming
- 3% Job

- Dans votre activité vous appréciez -

- 95% l'animateur
- 94% le concept
- 94% l'ambiance
- 48% les supports**
- 35% les livrets d'accueil**

- Degré de satisfaction : BON -

- 100% Brainstorming
- 89% Pronti ? Via !
- 86% Video
- 86% CE
- 83% Headlines
- 83% News
- 82% Business
- 75% Let's Go Business
- 75% Job
- 72% Let's Go
- 67% IE**

- Degré de satisfaction global -

- 78% bon
- 14% acceptable
- 1% à améliorer
- 8% pas de réponse



## ✓ Question n°4 : Vos animateurs

- De vos animateurs vous appréciez -

- 95% quand ils vous corrigent
- 95% leur compétence
- 91% leur personnalité
- 91% leur disponibilité
- 85% leur ponctualité
- 85% leur aide pour progresser
- Leur efficacité à diriger la conversation

- Degré de satisfaction global -

- 84% bon
- 9% acceptable
- 1% à améliorer

## ✓ Question n°5 : L'accueil de Konversando

- De l'accueil de konversando vous appréciez -



- 87% le sourire
- 84% les boissons
- 77% un peu de causette avant la séance
- 68% les petits biscuits**
- 67% revenir dans un endroit qui vous appartient un peu
- 64% une pause à la fin de la 1<sup>ère</sup> heure**

- Degré de satisfaction global -

- 73% bon
- 14% acceptable
- 4% à améliorer

## ✓ Question n°6 : Les locaux

- De nos locaux vous diriez que -



- 90% leur décoration est agréable
- 88% ils sont bien placés
- 82% ils sont confortables
- 77% ils sont différents de ceux habituellement utilisés par des centres de formation
- 75% ils sont indispensables à l'atmosphère du club
- 74% Ils sont assez grands
- 65% Leur insonorisation est convenable**

- Degré de satisfaction global -

- 60% bon
- 27% acceptable
- 7% à améliorer

- Quant aux améliorations, voici celles demandées par au moins 10 personnes : -



- locaux mieux chauffés**
- moins de passage entre les salles**
- meilleure insonorisation**
- des fauteuils plus confortables**
- une Tea room plus grande**
- meilleure qualité du matériel vidéo**
- plus de petites tables**
- un meilleur éclairage

## ✓ Question n°7 : La gestion de vos abonnements

- Améliorations demandées : -



- récupération des séances non effectuées**
- reformulation des demandes de renouvellement**
- en cas d'absence pouvoir changer de séances**
- facilités de paiement**
- recevoir un doc contractuel lors de la souscription de l'abonnement**
- souplesse dans les horaires**

- Degré de satisfaction global -

- 67% bon
- 22% acceptable
- 8% à améliorer

## ✓ Question n°8 : Qualité des autres participants

- Chez les autres participants vous appréciez -



- 91% leur sympathie
- 83% leur motivation
- 78% leur culture
- 73% leur correction
- 72% leur âge
- 66% leur niveau linguistique**

- Degré de satisfaction global -

- 60% bon
- 24% acceptable
- 4% à améliorer

## ✓ Question n°9 : Le rapport Qualité / Prix

- Vous seriez prêt à dépenser plus pour :-



- 15% oui / 65% non : conversation guidée avec un max de 6 p.
- 38% oui / 46% non : conversation guidée avec un max de 4 p.
- 56% oui / 28% non : face à face**

- Degré de satisfaction global -

- 63% bon
- 30% acceptable
- 1% à améliorer

- Voilà ce que vous nous avez dit en plus :-



- une bonne animation est plus essentielle que le nombre des participants (raisonnable si < 10)**
- les séances sont rarement complètes
- tarifs réduits** pour étudiants, **chômeurs**, retraités
- les groupes d'un niveau plus homogène**

## ✓ Question n°10 : L'atmosphère générale

- Principale qualité, 57 % de réponse :-



- 30% la convivialité

- Degré de satisfaction global -

- 85% bon
- 9% acceptable
- 1% à améliorer

- Principaux défauts, 7% de réponse :-

- 3% le froid**
- 2% l'insonorisation**
- 1% la rigidité**

## ✓ Question n°11 : L'atteinte de vos objectifs linguistiques

- Dans nos méthodes pour vous améliorer vous appréciez :-

- 91% la pratique en situation réelle et non plus scolaire
- 86% le déblocage dans l'utilisation de l'expression orale
- 82% la fréquentation régulière qui vous est demandée
- 72% la sensation que vous pouvez « y arriver »
- 62% la stimulation de votre envie à progresser
- 60% l'actualité des sujets traités

- Degré de satisfaction global -

- 39% bon
- 32% acceptable
- 12% à améliorer

## ✓ Question n°12 : L'horaire des activités

- Souhaitez-vous plus de choix de jours et d'heures :-

- 28% oui / 35% non pour le samedi matin
- 20% oui / 44% non pour le samedi après-midi
- 17 % oui / 43% non pour le matin en semaine
- 14% oui / 49% non pour le dimanche

- Degré de satisfaction global -

- 60% bon
- 23% acceptable
- 3% à améliorer

### ✓ Question n°13 : Gamme des activités linguistiques proposées

- Aimeriez-vous plus de choix dans les activités linguistiques proposées ? : -

- 42% oui / 38% non
- 20% pas de réponse

- Si oui, lesquelles ? :



- TV / Internet / films / documentaires
- Jeux (quiz, rôle, improvisation, ...)
- Week-end, stages, sorties, soirées, ...

### ✓ Question n°14 : Durée des séances

- Etes-vous satisfait de la durée actuelle des séances (environ 2 heures) ? : -

- 83% oui / 12% non
- 5% pas de réponse

- Si non :



- 1h45 : 44%

### ✓ Question n°15 : Durée des abonnements

- Etes-vous satisfait de la durée actuelle des abonnements (1 ou 3 mois) ? : -

- 75% oui / 18% non
- 7% pas de réponse

- Si non :



- 2 mois : 32%
- 6 mois : 36%
- 1 an : 16%
- Modularité : 16%

### ✓ Question n°16 : Activités extra-linguistiques

- Voudriez-vous avoir un choix d'activités « socialisantes » (sorties, fêtes, voyages, ...) ? : -

- 62% oui / 26% non
- 12% pas de réponse

### ✓ Question n°17 : Le site web

- Que souhaiteriez-vous que nous changions, améliorions, rajoutions ? : -



- Problème de téléchargement des textes
- Planning hebdomadaire des activités
- Forum
- Exercices de grammaires
- Liens vers sites anglophones et journaux
- News Letter
- Plus d'informations sur les changements
- Présentation de l'équipe

- Degré de satisfaction global -

- 59% bon
- 25% acceptable
- 3% à améliorer
- 13% pas de réponse

## ✓ Question n°18 : Les 3 qualités et les 3 défauts

- Quelles sont pour vous les 3 qualités de Konversando ? :-

- 35% : ambiance, atmosphère, convivialité, ...
- 33% : concept, efficacité, non-scolaire, original, désinhibant, ...
- 13% : animateurs

- Quelles sont pour vous les 3 défauts de Konversando ? :-

- 7% : les textes
- 6% : la taille des groupes
- 4% : suivi pédagogique
- 4% non récupération des séances manquées
- 4% salles interdépendantes
- 2% pas assez de correction
- 2% les horaires
- 2% pas de grammaires
- 2% durée d'utilisation des textes
- 2% niveau des participants pas assez homogène



## ✓ Question n°19 : Question à 1 million d'euros

- Quelle est la question que vous auriez voulu que nous vous posions ? -

- Pas assez de réponse pour donner un résultat

## ✓ Question n°20 : Recommanderiez-vous Konversando

- Seriez-vous prêt à recommander Konversando à vos connaissances ? -

- 88% oui / 1% non
- 11% pas de réponse

Vous avez des questions sur cette enquête ?

N'hésitez pas à nous contacter : [konversandoparis@orange.fr](mailto:konversandoparis@orange.fr)