Le Sphinx

Vous disposez du fichier de données relatives à une enquête faite dans un hôtel « super-économique » implanté à Mérignac.

Afin de mesurer la qualité perçue par les clients cette enquête a été commandée par le groupe dans tous les hôtels de la chaîne au cours d’une même semaine. Cette semaine n’est pas une semaine de vacances, elle ne compte pas d’évènement particulier.

Les questionnaires étaient remis aux clients par le personnel de réception lors de leur arrivée.

Une urne fermée à clé était posée à la réception et les clients devaient remettre le questionnaire rempli avant leur départ.

Vous devez rédiger le rapport d’enquête pour votre directeur :

Première partie : Objectifs et méthodologie (une page)

Deuxième partie : Analyse des données (entre 5 et 15 pages) ,il vous appartient évidemment de faire un plan, d’insérer certains tableaux et graphiques… et bien sûr votre analyse..

Annexes : Doivent figurer obligatoirement : le questionnaire vierge et les tableaux à plat… vous pouvez y ajouter d’autres tableaux et graphiques si vous le jugez utile.

Vous n’oublierez pas de soigner la forme (sommaire automatique, pied de page…). Ci-après un exemple de mise en page d’Audrey Lecoche TSA 2009.

