

## **Annexe #1**

---

### **Construction de guide d'entretien Questionnaire #1**

**Annexe #1 : Construction de guide d'entretien****1<sup>er</sup> partie : Etape préliminaire du projet CRM.**

Questions :	Information à obtenir :	Questionnaire #1 : Enquête aux dirigeants
Questions avant le démarrage du projet, aspects à prendre en compte dans le planning de la stratégie CRM...		
1, 2, 3	L'équipe de pilotage, le planning, le degré d'adaptabilité à la nouvelle stratégie.	Questions libre - expressions prosaïques

**2eme partie : Mise en place du projet CRM.**

Questions :	Information à obtenir :	Modalités de réponse :
Questions sur la mise en place du projet CRM...		
4, 5, 6	Dysfonctionnements affrontés, services affectés pour ces dysfonctionnements.	Questions libres - expressions prosaïques
Questions pendant la mise en place du projet CRM...		
7	Améliorations expérimentées dans l'entreprise dès l'implantation du CRM.	Choix booléen
8	Identification des aspects qui empêchent les améliorations.	Choix dans une liste d'items

**3eme partie : Résultats obtenus et changements expérimentés dans l'entreprise dès la mise en place d'une stratégie CRM.**

Questions :	Information à obtenir :	Modalités de réponse :
Question pour détecter les changements sur le plan de comportement de salariées, et des processus dans l'ensemble de l'entreprise dès l'implantation de la stratégie CRM...		
9	Quels types de problèmes ? (Organisationnelles, stratégiques, de partage d'information, de disponibilité des outils).	Questions libres - expressions prosaïques
Résultats ...		
10, 11	Résultats positifs du projet, mesure des résultats.	Questions libres - expressions prosaïques
12, 13	Fonctions intégrées avec les outils informatiques (ERP, facturation, marketing). Aspects que l'entreprise a réussi à couvrir (centre d'appels, automatisation, etc.)	Choix dans une liste d'items
Actions marketing...		
14	Actions marketing mise en place avec la stratégie CRM, pour fidéliser les clients.	Questions libres - expressions prosaïques