

Sondages

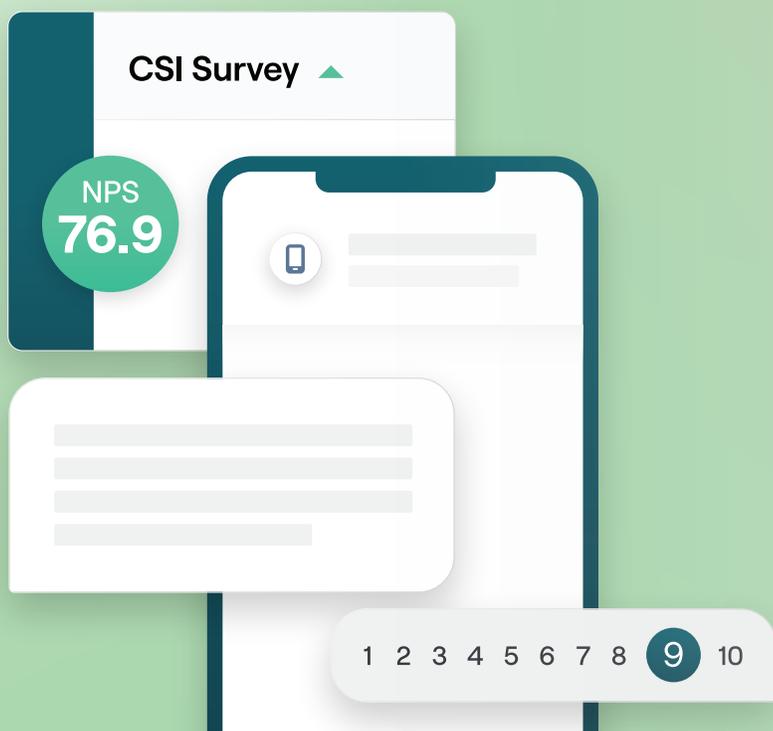


Table des matières

I.	Aperçu des sondages.....	2
	a. Conception d'un sondage	
	b. Types de sondages	
	c. Rappel des avis	
	d. Résultats du sondage	
II.	Liste de contrôle de l'enquête.....	5
III.	Conception d'un sondage.....	7
	a. Nouveaux sondages	
	b. Chemin d'accès et visibilité conditionnelle du sondage	
	c. Types de questions	
	d. Page de remerciements	
	e. Sites d'avis	
IV.	Sondages simples.....	19
V.	Sondages conversationnels.....	20
VI.	Affichage des résultats du sondage.....	25
	a. Résultats	
	b. Flux de résultats	
	c. Gestionnaire des résultats	
VII.	Calculs du score NPS.....	29
VIII.	Utilisation des scores personnalisés.....	30
IX.	Rappel des avis.....	33
	a. Expérience de sondage	
	b. Mettre à profit tous les commentaires	
	c. Comment utiliser le Rappel des avis	
X.	Répondre à des sondages.....	36
	a. Diagrammes	
	b. Résultats du sondage	
	c. Répondre depuis la plateforme	
XI.	Utilisation de paramètres d'URL personnalisés.....	42
	a. Exemples de paramètres personnalisés	
XII.	Création d'un widget de sondage.....	45
XIII.	Services payants Premium.....	47
XIV.	Ressources supplémentaires.....	48

Aperçu des sondages

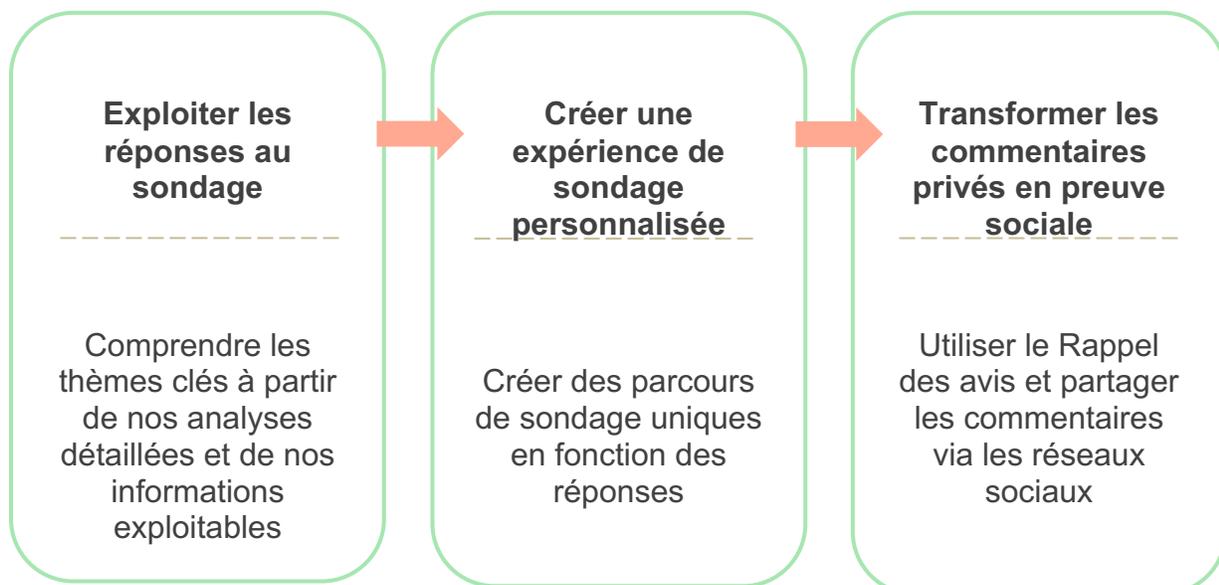
Apportez aux sites les commentaires et insights précis dont ils ont besoin pour attirer, séduire et fidéliser les clients.

Il existe plusieurs outils utiles pour les marques qui cherchent à améliorer leurs produits, leurs services et l'expérience globale du client (CX). Réaliser des enquêtes auprès des clients est un excellent moyen de mesurer l'impact de vos efforts en matière de CX et de déterminer si vous répondez aux attentes.

L'onglet Sondages de la plateforme Reputation permet d'élaborer et d'envoyer des sondages client personnalisés pour évaluer le niveau de performance (NPS) et dévoiler les problèmes de service cachés, avant que les avis négatifs n'affectent vos classements. Avec les sondages, vous pouvez :

Collecter les commentaires plus rapidement

Diffuser les sondages par le biais des canaux préférés des clients



Conception d'un sondage

Configurez rapidement et facilement le style, les pages et les questions pour créer un sondage personnalisé et générer des taux de réponse élevés par e-mail, SMS ou sur des kiosques sur site. Vous pouvez également spécifier le chemin d'accès, la visibilité conditionnelle et les sauts de page ; configurer le scoring personnalisé ; et spécifier les questions à utiliser pour le classement global, le NPS et les commentaires.

Rating ⋮

Please rate your visit. Insert Variable ▾

Required

Click on a star to set a rating.

Pathing

✓ Done

Sondages simples

Les flux de sondages simples utilisent les modèles de demande par défaut pour les conceptions en « Étoile » ou « Smiley ». Ces modèles ne permettent aucune personnalisation du sondage et sont conçus pour les demandes de commentaires faciles et prêtes à l'emploi (première partie) avec demande d'avis de suivi (tiers).

Sondages conversationnels

Les sondages conversationnelles sont conçus pour favoriser les échanges par SMS et obtenir des informations en temps réel. Le respect des délais est crucial pour éviter que les expériences négatives ne deviennent incontrôlables.

Créez de nouveaux sondages conversationnels dans l'onglet **Tous les sondages**. Le générateur de sondages vous permet de spécifier les questions, le chemin d'accès et la visibilité conditionnelle. Lorsque vous êtes prêt, vous pouvez tester le flux de sondages sur votre propre appareil mobile.

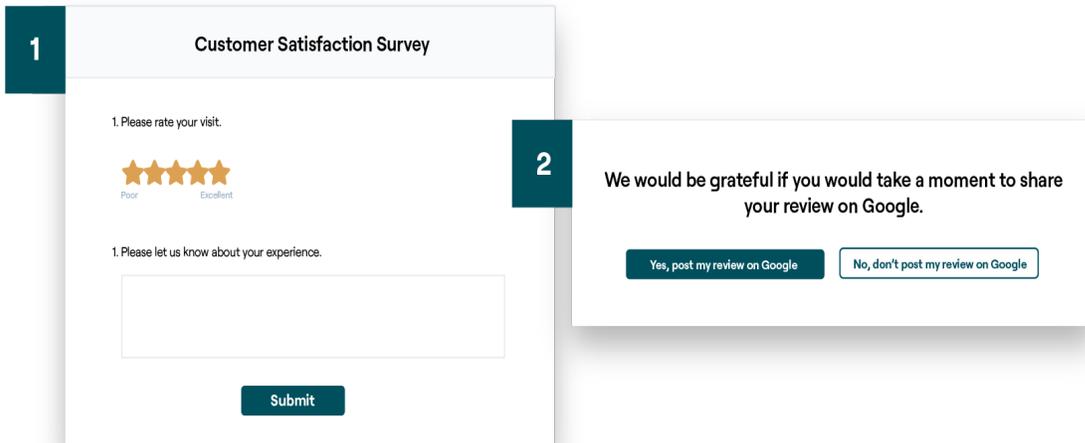
Remarque : Même si les sondages conversationnels comportent moins de questions en raison des limites techniques des messages texte, leur taux de réponse est généralement plus élevé que celui des sondages simples.

Sondages en kiosque

Les sondages en kiosque permettent de recueillir instantanément les commentaires des clients au moyen d'un sondage en ligne sur une tablette, au moment de l'interaction physique avec le participant. Par exemple, après un rendez-vous chez le médecin, alors que le patient est encore dans le bureau, ou au restaurant, après avoir payé.

Rappel des avis

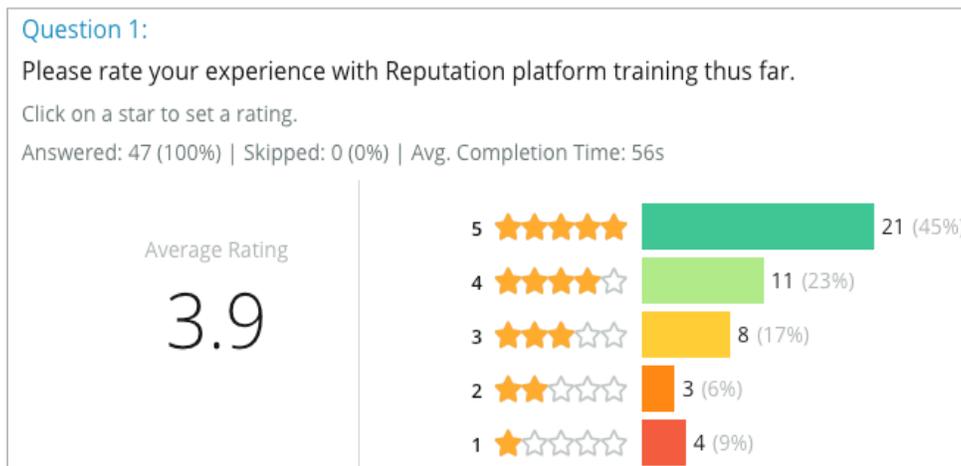
Rappel des avis permet de se faire remarquer à grande échelle en convertissant les commentaires des sondages privés en avis publics sur des sites tels que Google. Tirez parti des intégrations d'API pour augmenter les réponses au sondage et aux avis, sans gaspiller des commentaires. Si un client choisit de ne pas publier son avis sous forme de commentaires, ceux-ci peuvent être alors diffusés en continu vers vos annonces Google payées sous forme de classement par étoiles ou sur vos pages de site web via des widgets.



Résultats du sondage

Obtenez en un coup d'œil des mesures et des données exploitables dans de multiples zones de la plateforme. Vous saurez instantanément où se situent vos forces et quels domaines ont besoin d'attention.

Vous pouvez également donner à votre équipe les moyens de répondre rapidement et de manière adéquate aux préoccupations et aux plaintes des clients, démontrant ainsi votre engagement à améliorer leur expérience.



Liste de contrôle du sondage

Remplissez la liste de contrôle suivante pour déployer votre tout premier sondage avec succès !

Configuration du sondage

Le processus de configuration du sondage comprend plusieurs étapes :



1. Conception du sondage

Créez facilement vos sondages avec des styles, des pages et des questions personnalisés grâce au créateur de sondages intégré à la plate-forme. Vous pouvez également spécifier le chemin d'accès et la visibilité, configurer la notation personnalisée et spécifier les questions à utiliser pour le classement global, l'indicateur NPS et les commentaires. Bien que l'équipe Reputation puisse vous aider dans ce processus, le générateur de sondages vous donne les outils dont vous avez besoin pour effectuer une grande partie de la conception vous-même !

2. Livraison

Avant d'envisager la conception du sondage, vous devez décider du mode d'accès utilisé par vos clients.

Envoyez des sondages automatisés par e-mail ou SMS via la plateforme Reputation en utilisant un modèle de demande. Cette option privilégiée permet de rationaliser l'ensemble du processus d'enquête, car toutes les données se trouvent dans un seul système.

De plus, l'envoi à partir de la plate-forme permet d'intégrer une question de sondage initiale dans le corps du message, telle qu'un NPS ou un classement par étoiles, dans le but de mettre en place un chemin d'accès immédiat en fonction de la réponse (par exemple, flux positif ou flux négatif).

Si vous avez déjà une infrastructure entièrement gérée pour l'envoi d'e-mails ou de SMS aux clients, vous pouvez également envoyer des enquêtes à partir de Facebook, de votre site web, d'e-mails, etc. en obtenant un lien direct vers le sondage à afficher à l'intérieur. Pour obtenir de l'aide sur les configurations requises, contactez votre Responsable du Succès Client.



3. Modèle de demande

Si vous choisissez d'envoyer des sondages par e-mail/SMS via la plateforme, l'équipe Reputation peut vous aider à configurer le modèle de demande. Voici quelques considérations importantes pour le modèle :

Remarque : Les modèles de demande nécessitent des questions sur l'e-mail et le nom de la personne interrogée dans le sondage (ils peuvent être masqués). Ces questions permettent d'identifier les informations nécessaires à la livraison et aux réponses.

Élément	Description
Type	L'invitation au sondage doit-elle être envoyée par SMS ou par e-mail ? Bien que le SMS favorise un style plus conversationnel, les modèles d'e-mail offrent une plus grande souplesse de conception.
Destinataires	Configurez une intégration automatisée avec votre CRM ou votre système externe avec Rep Connect, qui utilise des données en temps réel via l'API ou des données transactionnelles via CSV sur SFTP. Sinon, compilez une liste de destinataires et envoyez des demandes de sondage par demande rapide ou par téléchargement en bloc à partir de la plateforme. Pour plus d'informations, consultez le Portail d'assistance.
Segmentation	Déterminez si le modèle s'applique au niveau du locataire (tous les sites) ou du site (un par site).
Éléments de conception	En fonction du type de modèle, spécifiez un logo, un contenu d'en-tête et un texte de pied de page conforme à votre marque.
Corps	Composez l'introduction, appliquez des variables personnalisées pour personnaliser l'e-mail et déterminez s'il faut utiliser une question de sondage initiale dans le message pour lancer un flux positif/négatif.

Conception d'un sondage

Les sondages doivent demeurer concis et ne doivent jamais perdre de vue votre objectif. Si vous avez plusieurs objectifs, envisagez de créer plusieurs sondages.

Personnalisez le style, les pages et les questions pour créer un sondage adapté à vos besoins :

- Spécifiez le chemin d'accès, la visibilité conditionnelle et les sauts de page pour offrir à vos clients la meilleure expérience utilisateur possible
- Choisissez les questions à utiliser pour l'évaluation globale, le NPS et les commentaires
- Configurer un système de notation personnalisé

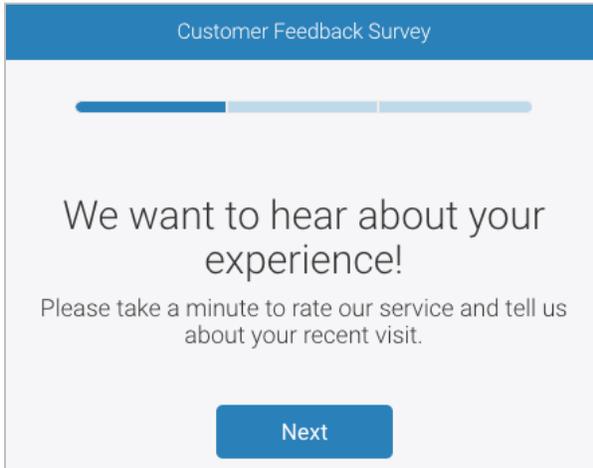
Nouveaux sondages

Vous pouvez choisir de générer à partir d'un modèle de sondage pré-défini (régulier, conversationnel ou kiosque) ou de créer un sondage à partir de zéro. Un nouveau sondage vierge comprend une page d'accueil (personnalisable), une page (qui contient au moins une question) et une page de remerciement (personnalisable).

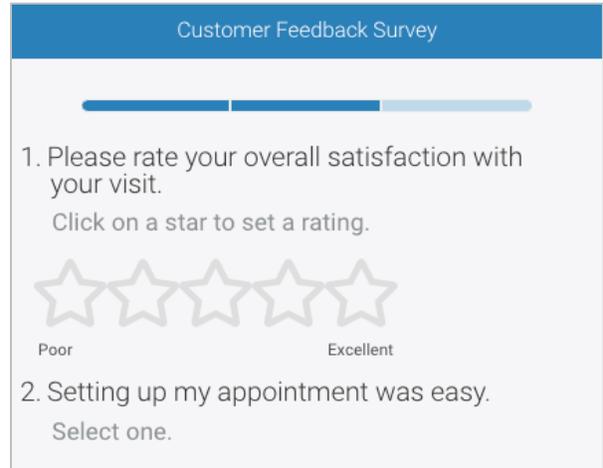
Vous pouvez supprimer ces éléments ou ajouter des questions/pages supplémentaires, activer/désactiver la barre de progression, modifier l'en-tête, personnaliser le logo, modifier d'autres éléments de conception et définir des propriétés avancées, le chemin d'accès et la visibilité.

Un exemple de flux de sondages :

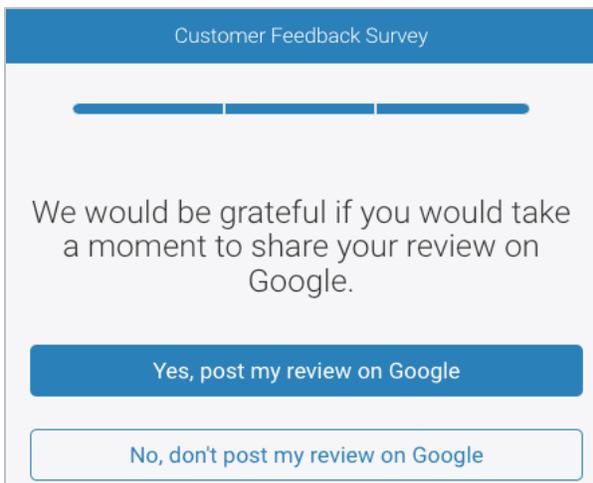
1. Page d'accueil



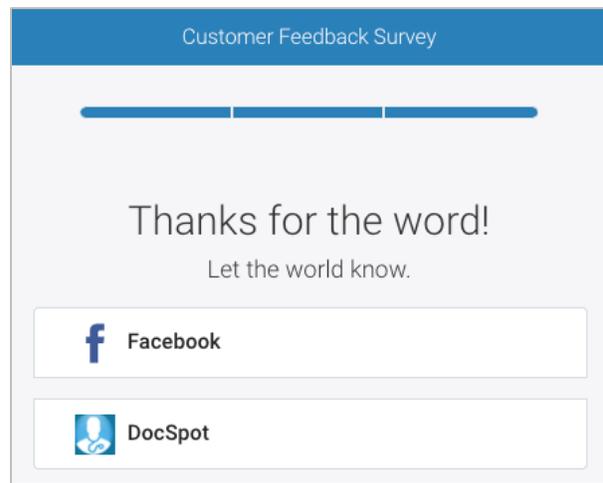
2. Page de questions



3. Page de demandes d'avis



4. Page de remerciements



Pour créer un nouveau sondage :

1. Depuis la plateforme, passez la souris sur les **Sondages**, puis cliquez sur **Tous les sondages**.
2. Cliquez sur **Créer un sondage**.

3. Sous l'onglet **Regulier**, cliquez sur **Sondage vierge** et sur **Créer**.

Remarque : Vous pouvez également choisir de commencer à partir d'un modèle de sondage prédéfini ou de créer un Sondage conversationnel ou un sondage en kiosque à partir de zéro.

4. Modifiez les éléments suivants en cliquant sur les icônes mises en évidence sur l'image ci-dessous :
 - a) Titre du sondage : cliquez sur l'icône du crayon pour nommer l'enquête
 - b) Schéma de couleurs : cliquez sur la liste déroulante pour modifier la palette de couleurs du sondage
 - c) Propriétés : cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour modifier les paramètres de l'enquête, notamment les indicateurs de qualité de l'enquête, les localisations, l'expiration des informations nominatives, l'anonymat, etc.



- Ajoutez des questions et/ou des pages. Reportez-vous à la page 15 pour connaître les types de questions disponibles.

- Modifiez les propriétés de la question. (Passez la souris sur la question et cliquez). Reportez-vous à la page 11 pour le **chemin d'accès** et la **visibilité**.
- Modifiez les questions selon les besoins et comme indiqué dans l'image ci-dessous :
 - Cliquez sur les points de suspension pour modifier le type de question ou les propriétés.
 - Passez la souris sur le module pour voir les flèches sur le côté droit. Cliquez sur le haut ou le bas pour réorganiser l'ordre des questions.

- Cliquez sur **Avis** dans le menu de navigation en haut de la page pour préciser la ou les questions permettant de mesurer la note globale, le NPS et/ou les commentaires.

9. Cliquez sur l'icône en forme d'œil pour afficher un **aperçu** du sondage et des modifications que vous avez apportées.

Remarque : les modifications sont enregistrées au fur et à mesure que vous travaillez. Communiquez avec le Support pour obtenir de l'aide pour la classification personnalisée et pour demander des propriétés au besoin.

Chemin d'accès et visibilité conditionnelle du sondage

Le chemin d'accès et la visibilité conditionnelle du sondage vous donnent une flexibilité incroyable pour créer des expériences de sondage en fonction des conditions. Vous pouvez appliquer le chemin d'accès et la visibilité aux questions individuelles dans le sondage ou au niveau de la page.

Par défaut, les questions et les pages du sondage sont affichées dans l'ordre indiqué. Le chemin d'accès vous permet de passer à d'autres sections du sondage. Après un saut, le sondage continue de se dérouler dans l'ordre indiqué, à moins que la visibilité conditionnelle ou un mouvement supplémentaire ne soit appliqué au point d'atterrissage.

Propriété	Description	Exemple
Chemin d'accès	<p>Déterminez à quel point de l'enquête vous devez passer en fonction de la réponse. Cela permet de rediriger les répondants vers une page différente, plutôt qu'une question particulière en fonction de leurs réponses.</p> <p>Remarque : grâce au chemin d'accès, vous pouvez gérer la quantité de réponses que vous recevez. Par exemple, si vous souhaitez que vos données soient axées sur les commentaires négatifs, configurez une règle de chemin d'accès pour envoyer un nombre ou un pourcentage de personnes ayant donné une évaluation positive vers la page de remerciement.</p>	<p>Si la réponse est ____, envoyez <u>[nombre/pourcentage]</u> de répondants à la page __ question __.</p>
Visibilité conditionnelle	<p>Déterminer s'il faut afficher/masquer la question en fonction de conditions (variables de script).</p> <p>Vous pouvez aussi définir la visibilité en fonction de la préférence statique. « Masqué » est souvent utilisé pour faire passer dans les résultats les données masquées des répondants, comme le nom et l'e-mail.</p>	<p>Masquez cette question s'il existe des valeurs de la question __ > ____, OU de la question __ < __.</p>

Comment appliquer le chemin d'accès

1. Cliquez sur la question à laquelle vous souhaitez appliquer le chemin d'accès.
2. Cochez la case pour passer de manière conditionnelle à une page ou à une question en fonction d'un ensemble de règles.

Rating ⋮

Required

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Pathing

Click on a star to set a rating.

✓ Done

3. Définissez votre règle pour diriger un nombre ou un pourcentage de personnes vers la question ou la page suivante.

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Click on a star to set a rating.

If answer is
to
send
of respondents to

1

5

100

Than... ▾

Than... ▾

×

+ Add Percentage Rule

+ Add Path

Than... ▾
×

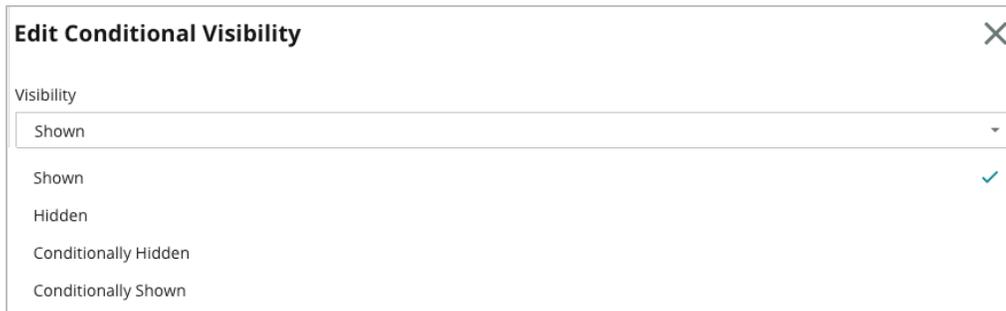
Thanks for the word! ▾

Review Sites

4. Cliquez sur **Exécuté**.

Comment appliquer la visibilité conditionnelle

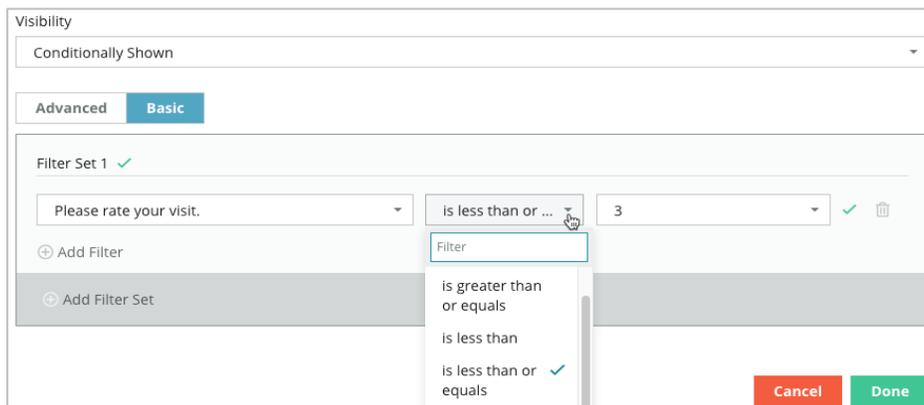
1. Cliquez sur les points de suspension de la question à laquelle vous souhaitez appliquer une visibilité conditionnelle.
2. Cliquez sur **Modifier la visibilité des questions**.
3. Choisissez parmi les options suivantes : Affiché, Masqué, Masqué sous condition et Affiché sous condition.



4. Appliquez des filtres (ou conditions) pour afficher ou masquer la question suivante si le client répond d'une certaine manière.
 - a. Lorsque vous définissez la visibilité à « Conditionnellement masqué » ou « Conditionnellement affiché », vous devez spécifier la condition sous la forme d'une expression, qui doit contenir un minimum de :

Variable	Opérateur	Valeur
Les variables sont des références de code à des questions. Cliquez sur le bouton Ouvrir les variables et les valeurs de script pour trouver la variable que vous souhaitez utiliser.	Les opérateurs définissent la notation logique à utiliser, telle que > < = OR AND NOT CONTAINS. Insérer les chaînes à l'intérieur des guillemets.	La valeur correspond à l'entrée de la variable sélectionnée.

- b. Entrer le code sous l'onglet **Avancé** ou utiliser le générateur de filtres sur l'onglet **De base**.



5. Cliquez sur **Exécuté**. Le module de la question s'affiche si la visibilité conditionnelle est appliquée.

La technique de chemin d'accès la plus courante consiste à amorcer un flux positif ou négatif global à partir du modèle de demande personnalisé. Vous pouvez intégrer la question de chemin d'accès initial directement dans l'e-mail de demande ou ajouter la question de chemin d'accès initial dans l'enquête.

Quoi qu'il en soit, il est recommandé d'utiliser les types de questions de classement par étoiles ou NPS si votre objectif est d'invoquer un flux positif/négatif initial.

Remarque : cliquez sur les points de suspension au niveau de la page pour **Editer le saut de page** ou **Editer la visibilité de la page** pour diriger les répondants de page en page.

Pour appliquer le chemin d'accès au niveau de la page, aucune question

de la page ne peut avoir un chemin d'accès appliqué.

Types de questions

Vous pouvez concevoir des sondages comportant les types de questions suivants :

Type	Exemple
NPS	<p>1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Not Likely Very Likely</p>
Note	<p>Please rate your visit.</p> <p>Click on a star to set a rating.</p>  <p>Poor Excellent</p>
Sélectionnez une réponse	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p><input type="radio"/> Quality</p> <p><input type="radio"/> Value</p> <p><input type="radio"/> Selection</p>
Sélectionnez en plusieurs	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one or more.</p> <p><input type="checkbox"/> Quality</p> <p><input type="checkbox"/> Value</p> <p><input type="checkbox"/> Selection</p>
Date	<p>When did you attend our facility?</p> <p>mm/dd/yyyy  </p>
Liste déroulante	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p>Select </p>

Type	Exemple																								
<p>Sélectionnez une grille</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>One response required per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 10%;">Poor</th> <th style="width: 10%;">Fair</th> <th style="width: 10%;">Good</th> <th style="width: 10%;">Excellent</th> <th style="width: 10%;">N/A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quality</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Value</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Selection</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Selection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Poor	Fair	Good	Excellent	N/A																				
Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Selection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
<p>Sélectionnez plusieurs grilles</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>Select one or more per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">Breakfast</th> <th style="width: 15%;">Lunch</th> <th style="width: 15%;">Dinner</th> <th style="width: 15%;">Snack</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apple</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Banana</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>		Breakfast	Lunch	Dinner	Snack	Apple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Banana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Breakfast	Lunch	Dinner	Snack																					
Apple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Banana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Orange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
<p>Ajouter un commentaire</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please tell us about your experience.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 60px;"> <p>Type your comments here...</p> </div> </div>																								
<p>Conditions d'utilisation</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p><input type="checkbox"/> By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the response with others.</p> </div>																								
<p>En-tête</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 20px; text-align: center;"> <p>We want to hear about your experience!</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>																								

Type	Exemple
Image	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px dashed #ccc; margin-bottom: 5px;"> Url Upload </div> <div style="text-align: center; padding: 10px;"> Drop file to attach, or browse <small>Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png</small> </div> </div>
Inscription	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Customer Service</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>
HTML	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p><h3 class="text-center">Custom HTML</h3></p> </div>
Téléchargement de fichiers	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 20%;"> <input type="checkbox"/> Required <input checked="" type="checkbox"/> Validate answer <input type="checkbox"/> PII Field </div> <div style="width: 60%;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Upload a file Insert Variable ▾ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Enter optional subtext </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 20%;">File U... ▾</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 60%;">Any File Type ▾</div> </div> </div> </div> </div>
E-mail* du répondant	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your email? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 80%; margin: 5px auto;"> Type your email here... </div> </div>
Nom du répondant*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your name? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 80%; margin: 5px auto;"> Type your name here... </div> </div>
Téléphone du répondant*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your phone number? *</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin: 5px auto;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 20px; text-align: center;">+1</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 60%; margin-left: 5px;"> Type your phone here... </div> </div> </div>
Anonymat du répondant	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Submit my response anonymously </div>

Remarque : *ces questions sont souvent insérées sous la forme « Masqué » (Visibilité conditionnelle = Masqué) afin de transmettre les données masquées du participant dans les résultats.

Page de remerciements

Incluez un message remerciant les personnes qui ont répondu au sondage jusqu'au bout. Par défaut, les nouveaux sondages comprennent une rubrique et une section des sites d'avis sur la page de remerciement. Ceux-ci sont personnalisables mais peuvent également être supprimés.

Sites d'avis

Les sites d'avis permettent les personnalisations suivantes :

- **La plate-forme sélectionne les sources** : cochez la case Sélection automatique de la source pour permettre à la plateforme de choisir les sites d'avis à inclure. Cochez la case à côté des sites spécifiques à exclure de la sélection automatique de la source.

Review Sites ⋮

Select the sources to exclude from automatic source selection.

Automatic Check all Uncheck all

Source	<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
Selection	<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input type="checkbox"/> ZocDoc
	<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
	<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

- **Sources spécifiques sélectionnées** : décochez la case Sélection automatique de la source pour sélectionner la ou les sources pouvant apparaître sur la page de remerciements. Cochez la case à côté des sites spécifiques à inclure.

Review Sites ⋮

Select the sources that can show.

Automatic Check all Uncheck all

Source	<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
Selection	<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input type="checkbox"/> ZocDoc
	<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
	<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

Sondages simples

Les sondages simples sont des modèles de requêtes d'avis qui demandent aussi des commentaires sur la première partie.

Pour demander un commentaire au moyen de simples sondages auprès des clients, cliquez sur **Demandes** dans le menu de navigation de gauche, puis sur **Demandes groupées**. Choisissez parmi les modèles de demande par défaut disponibles pour adapter le sondage simple à vos besoins.

À une époque, les entreprises pratiquaient souvent la synchronisation des avis, c'est-à-dire qu'elles demandaient aux clients ayant des expériences positives de laisser des avis publics. Cette méthode est toutefois très controversée, car le fait de présenter des évaluations artificielles en ligne et de compenser les avis négatifs en les dissimulant sous des avis positifs est une forme de tromperie en soi.

La plateforme Reputation ne prend donc plus en charge la synchronisation des avis.

À la fin du flux de sondage simple (peu importe le modèle choisi), le client a la possibilité de copier ses commentaires sur l'avis d'un tiers, pour les publier publiquement. Vous pouvez choisir les options de consultation du site disponibles dans les paramètres de la demande.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.

<input checked="" type="checkbox"/> DocSpot	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> Glassdoor
<input checked="" type="checkbox"/> Google	<input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn	<input type="checkbox"/> Survey

Les clients qui choisissent Google comme option de demande ne seront pas tenus de copier/coller leurs commentaires dans le formulaire. Au lieu de cela, le classement et le commentaire sont automatiquement saisis à partir du sondage et renseignés dans la boîte d'avis Google, affichée directement sur Google à partir de la plateforme Reputation. L'envoi à partir de notre plateforme (contrairement à l'envoi vers le système de Google) améliore la capacité d'attribuer les avis aux demandes. C'est aussi une étape de moins à franchir pour l'évaluateur, ce qui aide la conversion.

Remarque : vous pouvez éventuellement publier les classements générés à partir de simples demandes de sondage sur votre page de syndication **Ma réputation**. Allez dans vos **Paramètres d'administration** et cliquez sur **Syndication**.

Sondages conversationnels

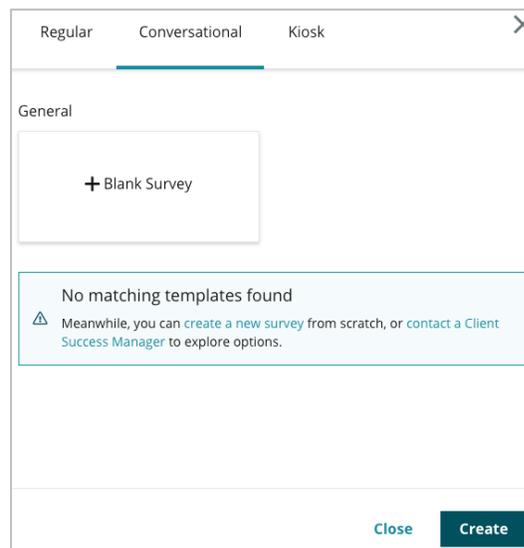
Recueillez de grands volumes de commentaires brefs et rapides avec des sondages par message texte.

Le générateur de sondages vous permet de spécifier les questions qui composent un sondage. Vous pouvez également spécifier le chemin d'accès et la visibilité conditionnelle. Lorsque vous êtes prêt, vous pouvez tester le flux de sondages sur votre propre appareil mobile.

Remarque : reportez-vous à la page 12 pour plus de conseils sur la stratégie d'enquête et la description des types de questions lors de la conception d'une enquête.

Pour créer un sondage conversationnel :

1. Dans la plateforme, cliquez sur **Sondages > Tous les sondages**.
2. Cliquez sur **Créer un sondage**.
3. Sous l'onglet **Conversationnel** cliquez sur **Sondage vierge > Créer**.



Remarque : vous pouvez aussi choisir de commencer à partir d'un modèle pré-défini, le cas échéant.

4. Définissez le Nom du sondage (par ex., « Vos initiales - Conversationnel »).

5. Cliquez dans la question de Classement pour afficher les propriétés.

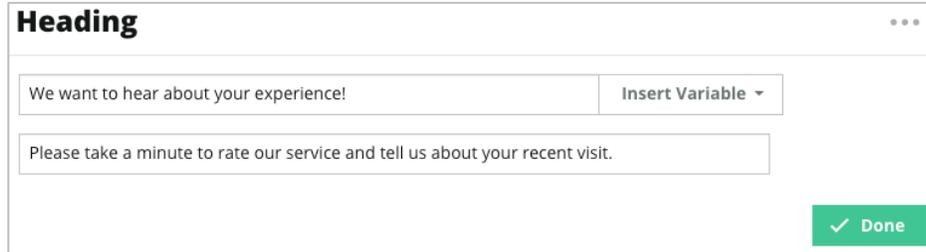
6. Saisissez des réponses facultatives pour les classements positifs, neutres et négatifs. Ces réponses seront conditionnellement présentées au prochain élément de réponse du sondage :
- **Positif** : nous sommes si heureux que vous ayez vécu une belle expérience !
 - **Neutre** : nous regrettons de constater que votre récente expérience n'a pas été exceptionnelle.
 - **Négatif** : nous sommes déçus d'apprendre que votre expérience n'a pas été positive.
7. Cliquez sur **Exécuté** pour fermer les propriétés de la question.
8. Sous la question relative au classement, cliquez sur **Ajouter une question > Commentaire**.
9. Cliquez dans la question Commentaire pour développer les propriétés.

10. Remplacez le texte de la question par « Que pouvons-nous faire de mieux lors de votre prochaine visite ? »

Remarque : nous afficherons cette question immédiatement après le classement du client. Si vous voulez afficher des questions différentes en commentaire, en fonction de la valeur du classement donnée, essayez de cliquer sur les points de suspension pour expérimenter la visibilité conditionnelle.

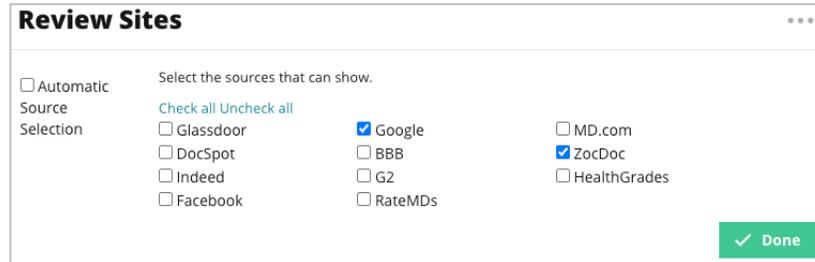
11. Cliquez sur **Exécuté** pour fermer les propriétés de la question.

12. Cliquez dans la question En-tête pour modifier la phrase par : « Merci pour vos commentaires. »



13. Cliquez sur **Ajouter une question > Sites d'avis**.

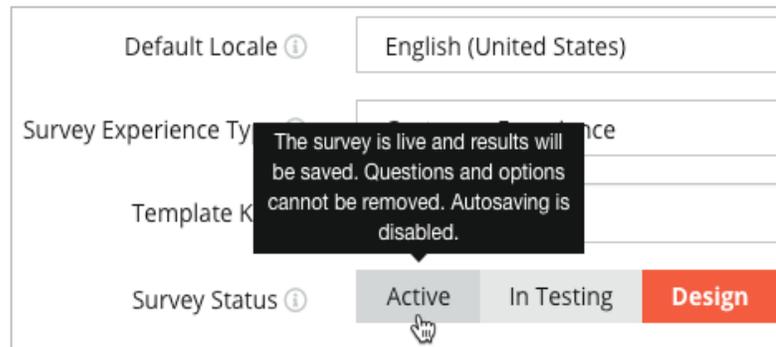
14. Cliquez sur la question Sites d'avis. Décochez la case Sélection automatique de la source et sélectionnez Google et un autre site d'avis. Cliquez sur Exécuté lorsque vous avez terminé.



15. En haut du générateur de sondages, cliquez sur **Paramètres**.



16. Définissez État du sondage sur **Actif**.



17. Cliquez sur **Enregistrer**.

18. Cliquez sur **Demande** en haut du générateur d'enquête. Dans la liste déroulante, sélectionnez le ou les modèles de demande qui seront utilisés pour envoyer ce sondage. Cela permet à votre sondage conversationnel de pouvoir être sélectionné lors de l'envoi des demandes.

19. Dans l'onglet Demandes (dans le menu de navigation principal, à gauche), cliquez sur **Demande rapide**.

Remarque : Vous pouvez également envoyer les demandes de Sondages conversationnels groupées. Reportez-vous à la page 19 pour en savoir plus sur l'envoi de demandes groupées.

20. Cliquez sur l'onglet **Sondage conversationnel**.
21. Dans la boîte Site, saisissez le site que vous voulez utiliser pour la demande (par ex., « BDP - Centre-ville »).
22. Saisissez votre nom et votre numéro de téléphone.

23. Dans le menu déroulant Modèle, choisissez le modèle conçu pour les Sondages conversationnels.

Remarque : étant donné qu'il n'y a pas de modèle de système pour les Sondages conversationnels, vous devrez en créer un pour votre compte.

24. Dans le menu déroulant Modèle de sondage, choisissez le sondage que vous venez de concevoir.

Survey Template:
Select

Hide advanced options

Dynamic Fields:
Custom Variables

* recipient-name:

Standard Variables

Review Sites:
 Reputation.com inserted
 Manually inserted

Un-check sites below to exclude those sites from requests.

<input checked="" type="checkbox"/> DocSpot	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook
<input checked="" type="checkbox"/> Glassdoor	<input checked="" type="checkbox"/> Google
<input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn	<input checked="" type="checkbox"/> Survey

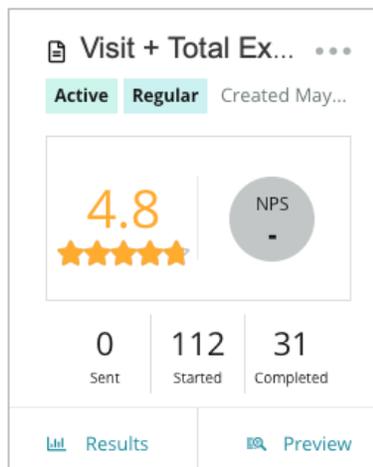
25. Cliquez sur **Envoyer un SMS**.

Remarque : cliquez sur **Tester** pour prévisualiser le SMS. Les résultats ne sont pas enregistrés, mais vous ne pouvez pas interagir avec la fonctionnalité de message. Cliquez sur **Envoyer un SMS** pour recevoir un message texte et découvrir le flux.

Affichage des résultats du sondage

L'onglet Sondages affiche les résultats des sondages de première partie envoyés par votre entreprise.

Tous les sondages que vous créez dans l'onglet Sondages s'affichent dans la vue Tous les sondages, dans Affichage par fiches ou Affichage par liste.



Remarque : un classement pour une question NPS doit être indiqué dans les paramètres Avis sur le sondage.

Statistiques

Stat	Description
Envoyé	Numéro de demandes par e-mail et/ou par SMS envoyées à partir d'un modèle de demande désigné. Choisissez le(s) modèle(s) à associer à chaque sondage dans les paramètres Demande lorsque vous désignez un sondage.
Lancé	Nombre de fois qu'un sondage a été ouvert dans un navigateur. Cela inclut la prévisualisation d'un sondage.
Terminé	Nombre de sondages terminés, soumis.

Résultats

Cliquez sur l'icône **Résultats** pour afficher le Sommaire, le Score (le cas échéant) et les résultats du Détail pour le sondage sélectionné. Utilisez les filtres de ligne supérieure pour limiter les données affichées.

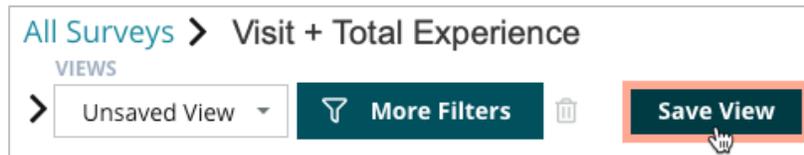
Sommaire

L'onglet Sommaire des résultats montre les représentations graphiques pour le total des résultats. Les résultats sont regroupés par :

- **NPS global/Classement global** – triable par heure ou site (Tous, 10 premiers, 10 derniers). Basculez entre NPS et Classement.
- **Question** : les graphiques varient selon le type de question.
- **Propriétés du sondage** : métadonnées supplémentaires à déclaration obligatoire déterminées au moment de la conception du sondage.

Filtrez l'onglet Résumé en cliquant dans les graphiques de la section des questions ou en utilisant l'option Autres filtres en haut de la page pour approfondir les résultats et les tendances et obtenir des réponses spécifiques.

Cliquez sur **Enregistrer l'affichage** pour enregistrer une copie de votre onglet Sommaire filtré pour référence future dans la liste déroulante Affichages.



Score

Après avoir cliqué sur les résultats de l'enquête, cliquez sur **Scores** pour approfondir les commentaires des clients.

Computed Score ...

Empathy

Enter optional description

Set custom scale default is 0 to 5

Enter the Groovy DSL script below.

```

if (sq21.contains('o22')) a=100
else if (sq21.contains('o23')) a=75
else if (sq21.contains('o24')) a=50
else if (sq21.contains('o25')) a=25
else if (sq21.contains('o26')) a=0
else a = null

if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null

```

Remarque : les Scores personnalisés doivent être intégrés dans le sondage pendant le processus de conception.

Détails

Affichez les soumissions de sondage individuelles et répondez aux clients.

BDP - Uptown Jun 9, 2022

Anonymous k***** Completion Time - 1m 21s Device Type - Desktop IP Address - 2***** People

How would you rate the empathy of the staff at this clinic?

Exceptional Good Moderate Less than expected Not at all

You selected Exceptional . How well did the physician or practitioner you met with explain your options and answer questions?

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

Wait times include time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did you see your provider within 30 minutes of your appointment time?

Always Usually Sometimes Never

Overall how would you rate the hygiene or cleanliness of this clinic?

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

Based on your experience; how likely are you to recommend this clinic to a friend, family member, or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

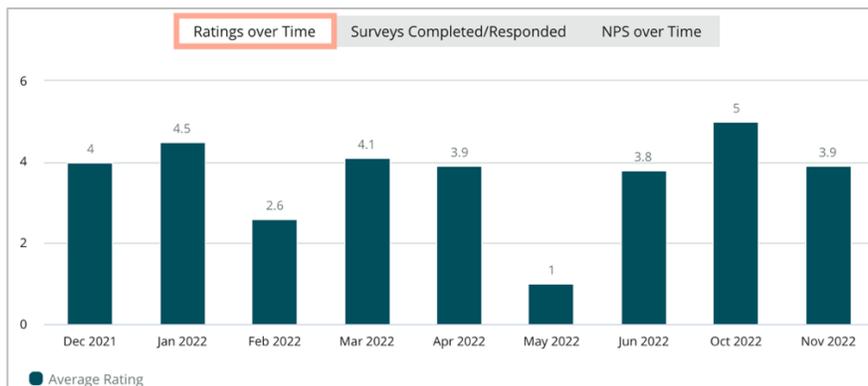
Not Likely Very Likely

Flux de résultats

Visualisez les résultats de votre sondage de la manière qui vous semble la plus pertinente, par exemple en filtrant les données du sondage par date, lieu, sous-marque ou opinion.

STATE	CITY	LOCATION
All	All	All
ZONE	BRAND	DATE RANGE
All	All	Last year

Ces visualisations s'actualisent de manière dynamique en fonction des filtres que vous avez définis, ce qui permet de mettre en évidence les thèmes importants des commentaires, bien plus que les données textuelles ou tabulaires. Choisissez entre le graphique des évaluations dans le temps, celui des sondages terminés/répondus ou celui des NPS dans le temps.



Gestionnaire des résultats

Le gestionnaire de résultats vous permet d'afficher toutes les réponses à la fois, pour les analyser. Vous pouvez filtrer les données de sondage et les enregistrer sous une vue personnalisée, pour un accès facile. Par exemple, vous pouvez filtrer les réponses avec NPS < 3 et Catégorie = Stationnement.

Pour utiliser le Gestionnaire de résultats :

1. Dans le menu **Sondages**, cliquez sur **Gestionnaire de résultats**.
2. Dans le menu déroulant des sondages, sélectionnez celui que vous souhaitez traiter. (Vous pouvez en sélectionner un à la fois.)
3. Cliquez sur **Plus de filtres** pour filtrer les résultats par question/valeur de sondage.
4. Cliquez sur **Modifier les colonnes** pour personnaliser les données affichées à l'écran dans les résultats.
5. Cliquez sur les points de suspension pour **Télécharger sous le format CSV** ou **Programmer** le rapport pour une livraison régulière.

Remarque : Vous pouvez également afficher le Score NPS/Classement globale, la tendance de Score NPS/Classement, les Indicateurs de santé du sondage et un Aperçu des commentaires pour tous vos sondages dans le Tableau de bord du sondage.

Calculs du score NPS

Le taux de recommandation net (NPS) est un indice allant de -100 à 100, qui mesure la volonté des clients de recommander vos produits et services.

1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely							Very Likely			

Ce score est basé sur le type de question de sondage suivant, codé par couleur selon les descriptions suivantes :



Les clients qui vous donnent un 6 ou une note inférieure sont des **Détracteurs**.



Les clients qui vous donnent un 7 ou un 8 sont **Passifs**.



Les clients qui vous donnent un 9 ou un 10 sont des **Promoteurs**.

Pour calculer votre score NPS, le système déduit le pourcentage de Détracteurs du pourcentage de Promoteurs. Ainsi, si 50 % de vos répondants sont des Promoteurs et 10 %, des Détracteurs, votre taux de recommandation net est de 40.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

Utilisation des scores personnalisés

Les scores personnalisés du sondage vous permettent de restructurer les réponses afin de générer votre propre mécanisme de notation des résultats. Les calculs pour les scores personnalisés sont écrits avec des scripts Groovy DSL. (Voir ci-dessous pour un exemple de syntaxe).

Créons une évaluation personnalisée pour le scénario suivant. Attribuez un score en arrière-plan aux deux questions suivantes. Ensuite, générez un score total « Superstar de l'équipe » basé sur la moyenne de ces scores individuels. Une fois les scores obtenus, vous pouvez classer vos meilleurs sites en fonction de ceux-ci.

L'info ! Si vous ajoutez des scores à un sondage en direct, vous ne pouvez pas modifier les scripts après avoir quitté le générateur de sondages.

Pour créer des scores personnalisés :

1. Dans l'onglet **Sondages > Tous les sondages**, cliquez sur **Modifier** à côté du sondage auquel vous souhaitez appliquer des scores.
2. Dans le Générateur de sondages, cliquez sur l'onglet **Scores**.
3. Cliquez sur **Ajouter un score**.

Un script par défaut apparaît dans la boîte de script :

`retour sq19`

4. Saisissez une étiquette de score. Dans notre exemple, le premier score sera pour la question Empathie.
5. En haut du script, ouvrez le lien **Les variables disponibles pour le script sont**.

Toutes les variables et valeurs disponibles dans le sondage sont énumérées, pour que vous puissiez y faire référence dans votre script. Étant donné que notre question sur l'empathie est la première question du sondage, nous allons commencer par référencer sq19 (variable) et toutes ses valeurs possibles (o20, o21, o22, o23, o24).

6. Modifiez le script selon le script suivant, où « a » est la variable attribuée au score **Empathie** :

```
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
```

```
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10
else return null
```

Remarque : le score final peut suivre un barème personnalisé, mais sera de 0 à 5 par défaut. L'exemple utilise un score de 0 à 100 points, afin de pouvoir afficher la syntaxe du calcul. Ceci est utile si les questions ont 3, 4, ou 5 options au choix et que vous devez les convertir selon un barème commun.

7. Cliquez sur **Test** (Tester).

Dans la fenêtre Tester la question calculée, des réponses/valeurs de sondage sélectionnées au hasard sont générées pour vous. S'il n'y a pas d'erreur dans le script, les résultats du test doivent renvoyer un score basé sur la valeur aléatoire choisie. Cliquez sur Tester à nouveau, pour générer de nouvelles valeurs aléatoires et vérifiez que le score est mis à jour en conséquence.

8. Cliquez sur **Exécuté** pour retourner à la page Script.
 9. Cliquez sur **Ajouter un score**.
 10. Répétez les étapes ci-dessus, pour créer un autre score pour **Communication** en utilisant le script suivant, où « b » est la variable attribuée au score **Communication** :

```
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
```

```
if (b!=null)return Math.round(b/20 * 10)/10
else return null
```

11. Cliquez sur **Ajouter un score**.

12. Répétez les étapes ci-dessus, pour créer un autre score pour **Superstar de l'équipe**, qui équivaut à la moyenne des scores **Empathie** et **Communication** :

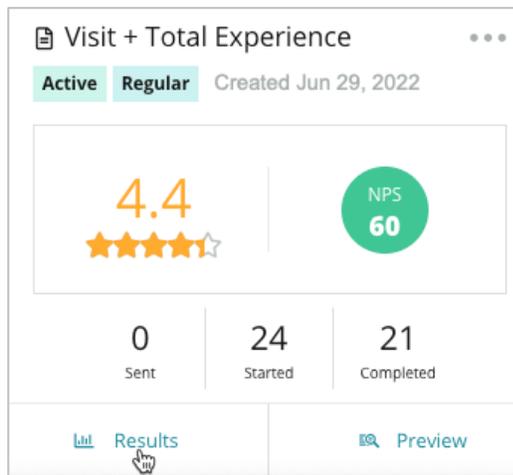
```

if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
return ((Math.round((a+b)/20 * 10)/10)/2
    
```

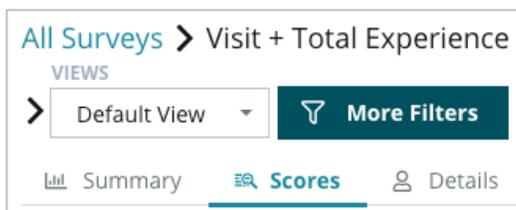
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : la prochaine fois que quelqu'un répondra au sondage, les informations sur le score seront incluses dans les résultats.

14. Retournez à l'onglet **Sondages > Tous les sondages** et cliquez sur **Résultats** dans le sondage que vous venez de modifier.



15. Cliquez sur l'onglet **Scores**.



Remarque : les sites sont classés selon les scores.

Rappel des avis

Générez plus rapidement des volumes d'avis plus importants et soyez choisi à grande échelle.

Le Rappel des avis s'appuie sur des intégrations d'API avec les principaux sites d'avis pour simplifier le processus de transformation, en un clic, des résultats de sondage internes en avis publics. Si les clients choisissent de ne pas envoyer leurs commentaires publiquement, exploitez ces derniers pour alimenter Google Seller Ratings, Aperçu des opérations et widgets sur votre site web pour un résultat zéro déchet.

Le Rappel des avis aide votre entreprise :

- Augmentez le volume des rétroactions reçues de vos clients.
- Déployez les rétroactions sur les sites d'avis, dans les annonces Google payantes ou sur votre site Web.
- Augmentez les taux de conversion des clients grâce à vos efforts de publicité payante.

Expérience de sondage

La première étape du Rappel des avis est de soumettre les sondages à vos clients pour collecter leurs rétroactions à propos de votre entreprise. Voici un exemple de ce à quoi ce processus de sondage ressemble du point de vue du client.

1. Capture des commentaires du client.

- Le sondage permet au minimum de recueillir une note ou un commentaire.
- Les sondages peuvent être traditionnels (déployés via email ou SMS) ou conversationnels (SMS uniquement).
- Le client doit cocher la case Conditions générales pour publier un commentaire.
- Une fois envoyés, les résultats des sondages sont disponibles sous l'onglet Sondages > Flux de résultats et pour analyse dans l'onglet Expérience.

2. Proposer de partager un commentaire en guise d'avis.

- Configurez les options du site d'avis dans conception de sondage.
- Google, Trip Advisor et DealerRater sont actuellement disponibles pour le Rappel des avis via des API privées.

3. Orienter les clients vers le flux approprié.

Oui (partager en ligne) : si le client clique sur « oui » pour partager son avis, le classement par étoiles et les commentaires déjà saisis dans le sondage apparaîtront automatiquement dans un champ d'évaluation, ce qui lui évitera de saisir son avis à nouveau.

- Le client confirme la publication de l'avis.

Non (Ne pas partager en ligne) : s'il choisit de ne pas publier ses commentaires sous forme d'avis, il sera dirigé vers une page de remerciements et pourra copier ses commentaires pour les partager sur d'autres sites d'avis.

Mettre à profit tous les commentaires

L'étape suivante du Rappel des avis consiste à exploiter tous les commentaires au profit de votre entreprise.

Si un client n'a pas choisi de partager ses commentaires sous la forme d'un avis, vous pouvez toujours le faire par le biais de Google Seller Ratings ou en diffusant un widget de sondage adapté au référencement sur votre site Web. Bien entendu, il sera toujours disponible pour vous en interne également.

Google Seller Ratings

Google Seller Rating (GSR) est une extension de Google Ads qui permet d'afficher automatiquement la note moyenne de votre entreprise à côté de l'annonce. D'après Google, les annonces dotées d'un système d'évaluation des performances des moteurs de recherche ont un taux de clics (CTR) plus élevé de 17 % par rapport aux mêmes annonces sans évaluation. Vous n'êtes pas facturé pour l'extension, mais uniquement pour les clics sur votre annonce, comme le fait normalement Google.

Vous devez être un client Google AdWords pour avoir accès à GSR. De plus, pour disposer d'un Évaluateur de vendeurs :

- Vous devez avoir au moins 150 avis authentiques vérifiés par des transactions sur une période de 12 mois consécutifs.
- Le score global doit être supérieur à 3,5 étoiles pour être affiché.
- La source de l'avis doit être l'un des 15 à 20 systèmes d'avis approuvés par Google.

Widgets de sondage

Améliorez la visibilité des résultats de vos sondages directement sur votre site web. La publication d'avis dynamiques basés sur des critères sur votre site Web, par le biais de widgets de sondage permet aux prospects d'avoir un aperçu de ce que les autres clients disent de votre entreprise.

La diffusion d'enquêtes de base peut également aider votre site à être mieux classé dans les moteurs de recherche.

Comment utiliser le Rappel des avis

Le lancement du Rappel des avis est rapide et facile ! Travaillez avec votre responsable de l'implémentation ou votre responsable de la réussite client pour :

- Concevoir votre sondage.
- Créer votre modèle de requête de sondage.
- Déployer les sondages via la plateforme : Requête rapide, Téléchargement en masse, Sondage conversationnel ou Intégration
- Concevez votre/vos widget(s) et ajoutez-le(s) à votre site web

Remarque : consultez la page 45 pour en savoir plus sur la création de widgets de sondage.

Répondre à des sondages

L'onglet Sondages affiche les résultats des sondages de première partie envoyés par votre entreprise.

L'onglet **Flux de résultats** permet de suivre les données de votre sondage, de gérer et de répondre aux soumissions de sondage.

L'info ! L'identification des renseignements est nécessaire pour les réponses. Seuls les sondages où figurent l'e-mail et les numéros de téléphone du répondant ou les sondages diffusés sur un widget, peuvent envoyer une réponse à partir de la plate-forme.

Filtres

Les Filtres de ligne supérieure affectent les données affichées sur l'onglet. Les filtres secondaires s'appliquent lorsque vous cliquez sur les données du graphique interactif.

L'onglet affiche tous les résultats de tous les sondages qui ont été actifs pendant la période sélectionnée. Pour filtrer les résultats par sondage, utilisez le filtre **Type de sondage**.



Filterer les sondages pour voir uniquement :

- Sondages signalés
- Les sondages qui ont été mis à jour
- Sondages non-lus
- Les sondages qui ont des commentaires (omettre uniquement la classification)

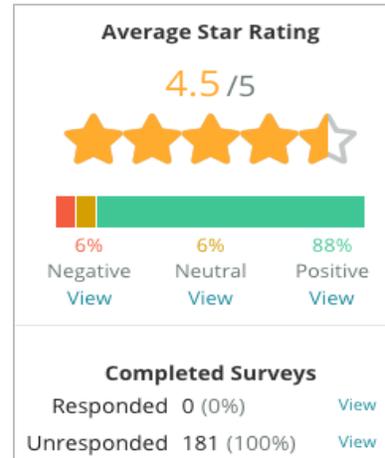
Trier les sondages par :

- Plus récent d'abord
- Plus ancien d'abord
- Positif d'abord
- Négatif d'abord
- Nombre de mots (ordre croissant)
- Nombre de mots (ordre décroissant)

Classement moyen

La section Classification moyenne dispose de trois parties principales. Un clic sur l'un des liens de la section Classification moyenne permet de filtrer le graphique et la liste des résultats.

- Classement par étoiles** : la moyenne de tous les classements par étoiles pour les filtres sélectionnés (total divisé par le nombre d'éléments contenus dans la sélection). L'échelle de classement va de 1 à 5, jusqu'à une décimale. Seuls les sondages ayant un classement par étoiles sont inclus dans cet indicateur.
- Opinion** le pourcentage de sondages Positifs (≥ 4), Neutres (3) et Négatifs (≤ 2)
- Sondages terminés** : le nombre de sondages auxquels votre entreprise a répondu ou n'a pas répondu.

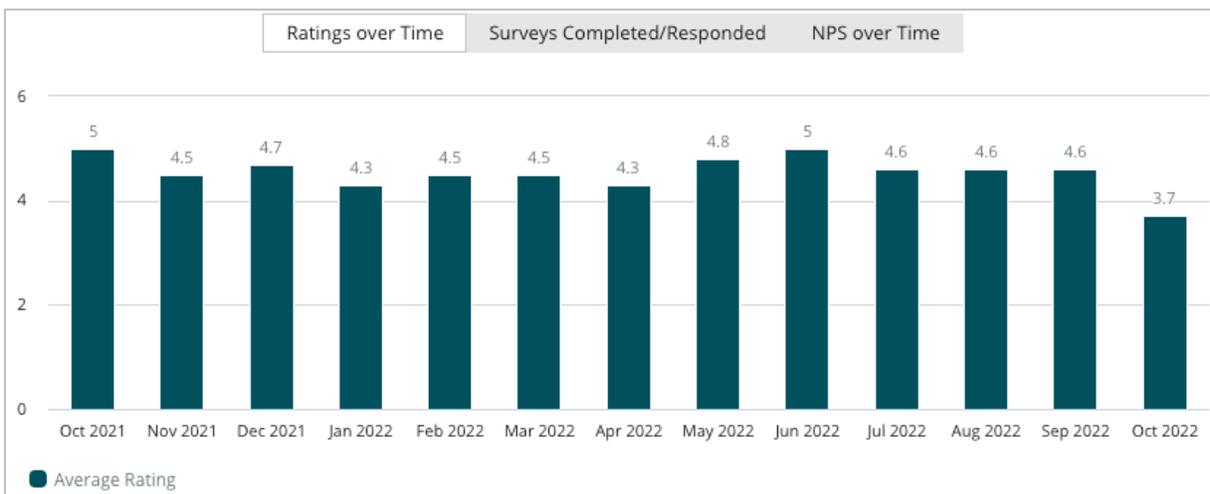


Diagrammes

La section réservée aux diagrammes contient jusqu'à trois diagrammes. Cliquer sur l'une des barres de la section des diagrammes permet de filtrer le graphique et la liste de sondages.

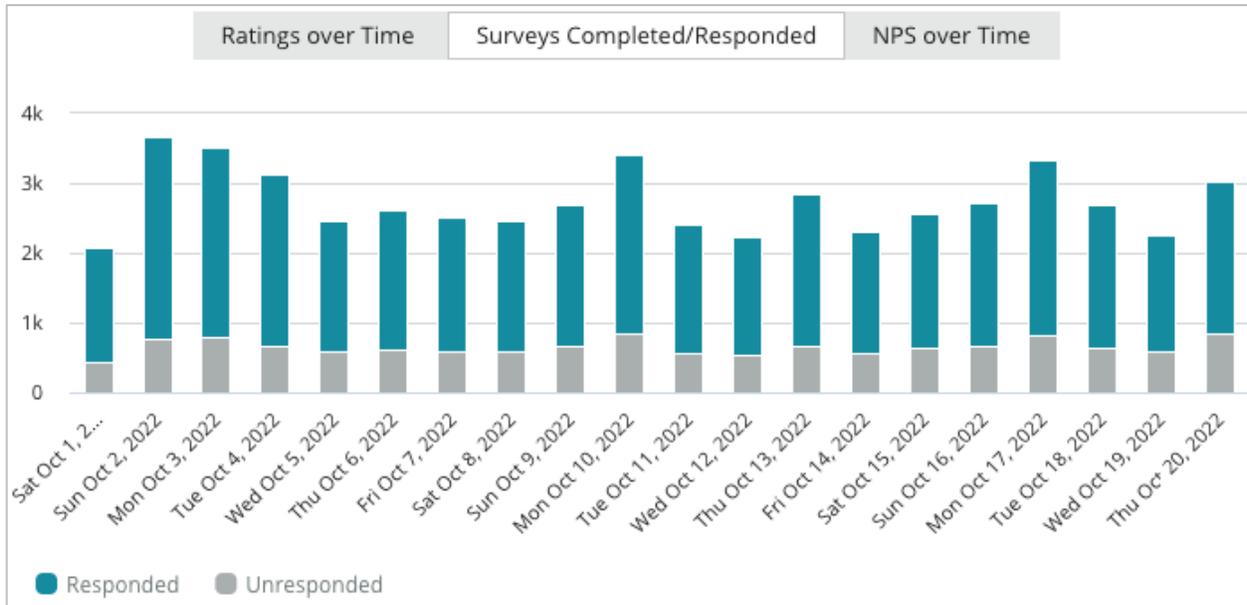
Classements au fil du temps

Consultez les classements moyens pendant la période sélectionnée. Seuls les sondages ayant un classement par étoiles sont inclus dans cet indicateur.



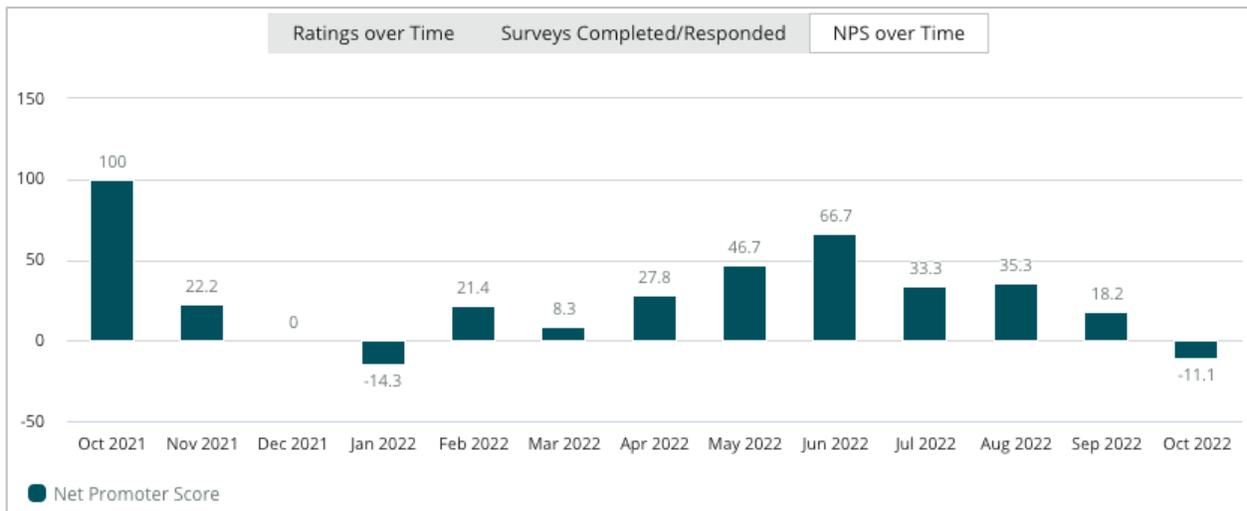
Sondages terminés/ayant reçu une réponse

Affichez le nombre total de sondages ventilés selon les personnes interrogées qui ont répondu et celles qui n'ont pas répondu au cours de la période sélectionnée.



Scores NPS au fil du temps

Afficher le score NPS sur la période sélectionnée. Seuls les sondages ayant une question NPS sont inclus dans cet indicateur.



Résultats du sondage

La section Sondages affiche toutes les soumissions pour les filtres sélectionnés ou les sélections de diagramme. Les soumissions sont affichées en temps quasi réel. Par défaut, toutes les soumissions sont affichées et triées par ordre décroissant. Chaque avis contient les éléments suivants :

Élément	Description
 Survey	Le nom du sondage réalisé.
BDP - Centre-ville	Nom du site auquel le sondage est associé.
 Laura R 	La personnes participant au sondage (nom et adresse e-mail ou numéro de téléphone).
	État de la réponse (si disponible). Les options d'état comprennent : Lire, Marquer, Répondre, Transmettre, Partager ou Publier. Modifiez l'état d'une réponse en soumettant une réponse (automatique) ou en choisissant manuellement un état dans les points de suspension () du sondage.
	Le classement NPS du participant. Le classement NPS ne s'applique que si le sondage comprend une question NPS.
	Le classement par étoiles choisi par le participant, suivi de la date de soumission du sondage. Le classement par étoiles ne s'applique que si le sondage comprend une question de classement.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Les commentaires du participant. Les commentaires ne s'appliquent que si le sondage comprend une question de commentaires.
Questions du sondage	Autres questions et réponses du sondage.
Comfort / Attractiveness Peopl Professionalism Staff	Les catégories qui décrivent les commentaires de l'avis. Les catégories sont automatiquement appliquées par le moteur de science des données de la plateforme. L'onglet Opérations utilise ces catégories pour vous aider à mieux comprendre vos résultats de sondage.
<input type="text" value="Respond to this Survey..."/>	Réponse au sondage (si réponse fournie), fenêtre de réponse à l'avis (si réponse non fournie). Les réponses sont envoyées directement par e-mail au destinataire du sondage.

Options pour Tous les sondages

Pour accéder à des options supplémentaires, cliquez sur les points de suspension dans le coin supérieur droit du **flux de résultats**, sous les graphiques. Les filtres de ligne supérieure qui sont actuellement appliqués à l'ensemble de données seront conservés sur toutes les options de sondage.

Remarque : les opérations qui prennent du temps pour traiter des volumes importants de données sont susceptibles de générer une fenêtre contextuelle qui vous permet soit d'attendre que l'opération se poursuive sous forme de téléchargement (vous devez rester sur la même page), soit d'être informé par e-mail avec un lien de téléchargement (il est possible de le déplacer vers une autre page).

Option	Description
Télécharger le PDF	Exportez l'ensemble des données actuel sous forme de rapport PDF. La page de titre du rapport inclut le logo de votre compte, le nom du rapport (Exportation du sondage), l'intervalle de temps sélectionné et les sites sélectionnés.
Télécharger le CSV	Exportez l'ensemble des données actuelles dans un format CSV.
Planifier	Créez un rapport de programme pour envoyer automatiquement un e-mail avec l'ensemble de données actuel sous forme de pièce jointe au format PDF ou CSV vers les autres utilisateurs de la plateforme (individu ou rôle) ou vers des adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez le nom du rapport, la fréquence, le format et le message à inclure dans le contenu de l'e-mail. Les e-mails disposent d'un lien pour télécharger le rapport et d'un autre pour lancer le rapport sur la plateforme et interagir avec les données puis ajouter des personnalisations (disponible pour les utilisateurs disposant des identifiants du compte). Vous pouvez modifier les rapports à partir de l'onglet Rapports.
Transférer	Envoyez l'ensemble des données actuelles par e-mail avec une pièce jointe PDF ou CSV vers d'autres utilisateurs de la plateforme (individu ou rôle) ou vers des adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un objet et un message à inclure dans le corps de l'e-mail. Les e-mails disposent d'un lien pour télécharger le rapport et d'un autre pour lancer le rapport sur la plateforme et interagir avec les données puis ajouter des personnalisations (disponible pour les utilisateurs disposant des identifiants du compte).

Répondre depuis la plateforme

À moins que vous publiiez votre réponse sur un site tiers ou sur votre site web, les réponses aux sondages sont envoyées directement à la personne interrogée par e-mail ou SMS.

Remarque : si les clients reçoivent un sondage par SMS, ils peuvent également y répondre par ce biais.

Pour répondre à un sondage :

1. Cliquez dans la fenêtre de réponse de l'enquête.

La zone de sondage s'élargit avec des options d'Introduction et de Signature. Ces options intègrent un texte de début et de fin en utilisant des modèles pré-définis qui permettent de diversifier vos réponses et de répondre de manière plus efficace. Passez le curseur sur la macro pour avoir un aperçu du texte.

The screenshot shows a user interface for responding to a survey. At the top, there are two dropdown menus labeled 'Select Introduction' and 'Select Signature', followed by a refresh icon. Below these is a large text area containing the message: 'Thank you again for taking the time to let us know how we did! If you have any further questions, please give us a call. We are always happy to help!'. At the bottom right of the text area, there are two buttons: a 'Cancel' button and a 'Respond' button with a right-pointing arrow.

Remarque : les modèles disponibles sont gérés à partir de l'onglet Macros dans vos paramètres Administrateur.

2. Choisissez une des options de réponse ou indiquez votre réponse directement dans la zone réservée aux réponses. Vous pouvez modifier les réponses auto-générées avant de les envoyer.
3. En option, cochez la case Privé pour garder les réponses au sondage hors ligne (non publiées dans les widgets de votre site web). Le participant recevra toujours votre réponse par e-mail.
4. Cliquez sur **Répondre**. La réponse est envoyée par e-mail au participant au sondage. L'état de la présentation passe à « Répondu ».

Remarque : vous pouvez également répondre aux sondages dans la section **Détails** sous **Tous les sondages**.

Utilisation de paramètres d'URL personnalisés

Affichez les métadonnées dans le résultat du sondage au moyen de paramètres d'URL personnalisés.

Utilisez des paramètres d'URL personnalisés dans les chaînes de requête afin d'afficher des métadonnées spécifiques dans les résultats de sondage, les rapports et les notifications.

Une chaîne de requête vous permet de transmettre des informations à la plateforme Reputation, en ajoutant des variables et des valeurs à la fin de votre URL de sondage. Ces informations sur les variables et les valeurs se retrouvent dans les résultats des sondages individuels, ainsi que dans les rapports et notifications. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs variables en fonction des renseignements que vous voulez associer aux résultats de votre sondage.

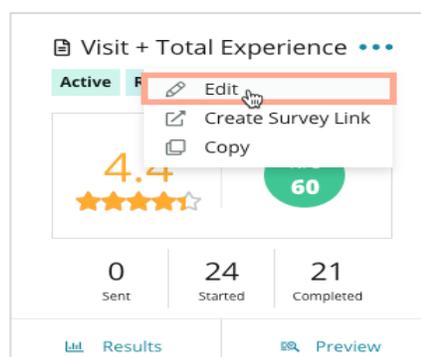
Exemples de paramètres personnalisés

Des paramètres personnalisés peuvent être utilisés pour ajouter des données descriptives et/ou translationnelles aux résultats du sondage.

- **Descriptif** : nom, âge, couleur de cheveux, niveau de revenu, etc. du client.
- **Transactionnel** : numéro de transaction, représentant des ventes/services qui a travaillé avec le client, type de transaction, numéro d'identification de la voiture du client, etc.

Pour ajouter des paramètres d'URL personnalisés :

1. Dans l'onglet **Sondages > Tous les sondages**, cliquez sur **Modifier** à côté du sondage auquel vous souhaitez appliquer des paramètres.



2. Cliquez sur **Paramètres**.
3. Faites défiler jusqu'à la section Variables. Saisissez les informations requises :
 - **Nom de la variable** : le nom de la variable utilisée dans les intégrations ou les téléchargements de fichiers. Le participant au sondage n'a pas accès à ces informations.
 - **Étiquette de la variable** : le nom de la variable affiché dans les résultats d'enquête, les rapports et les notifications.
 - **Type** : le type de la variable. Les options comprennent : une date ou du texte.
 - **IPI** : cochez cette case si les données doivent être traitées comme des Informations Personnelles Identifiables. IPI est masqué par des astérisques en fonction des [autorisations de rôle](#) pour accéder aux IPI.
 - **Niveau de filtre** : déterminez où sont affichées les variables. Les options comprennent : Principal (affiché au niveau supérieur des pages du sondage), Secondaire (affiché dans les personnalisations du rapport), Aucun.

Remarque : les variables sont sensibles à la casse.

4. Cliquez sur l'icône **plus** lorsque vous avez terminé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** dans votre sondage.
7. Cliquez sur **Créer un lien de sondage**.



8. Choisissez **Entreprise** ou **Site**. Si vous choisissez Site, sélectionnez un site dans le menu déroulant.

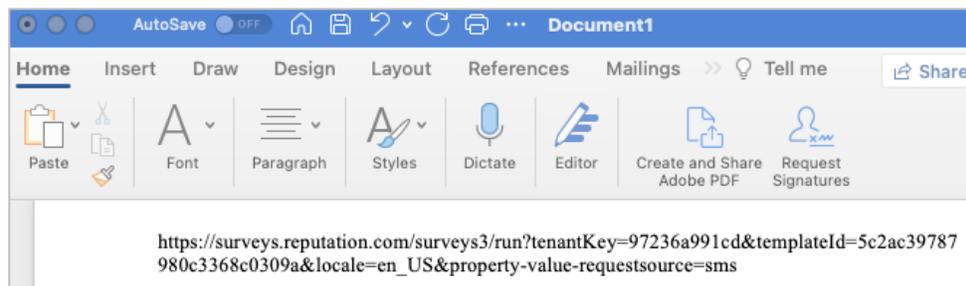
9. Cliquez sur **Copier** dans le presse-papiers.



10. Dans un éditeur de texte (par ex., Microsoft Word, TextEdit, etc.), collez l'URL du sondage.

11. Ajoutez votre paramètre à l'URL dans le format suivant :

“&property-value-” + <>=value (e.g., &property-value-requestsourc=sms)



12. Ajoutez l'URL de sondage annexée à un modèle de demande dans la plateforme ou partout où vous choisissez de demander des commentaires à vos clients.

Les métadonnées s'affichent dans **Résultats du sondage > Détails** ainsi que dans les **notifications** qui incluent des métadonnées.

Création d'un widget de sondages

Lorsque les efforts de sondage entraînent une augmentation du volume d'opinions positives, envisagez de créer un widget de sondage pour accroître la visibilité de ces classements directement sur votre site web. La publication de classements dynamiques basés sur des critères sur votre site web permet aux clients éventuels d'avoir un aperçu de ce que disent les autres clients sur votre entreprise.

L'info ! Vous devez disposer des privilèges Administrateur sur votre compte pour ajouter ou modifier des widgets. Si vous avez besoin d'aide, contactez votre Responsable du Succès Client ou l'équipe d'assistance Reputation.

Choisissez parmi les types de widgets de sondage suivants :

- Score NPS Reputation
- Sommaire du sondage Reputation
- Sondages Reputation 3.0
- Sondages Reputation 3.0 intégrés
- Bouton des commentaires de sondages Reputation 3.0
- Sondages de Reputation avec sous-notation

Pour créer un widget de sondage :

1. Dans le coin supérieur de droite de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Widgets**.
3. Cliquez sur **Ajouter un widget**.
4. Dans le menu déroulant Type, cliquez sur **Sondages de réputation 3.0** (sommaire des classements) ou sur **Avis de réputation**.

Des paramètres de configuration supplémentaires apparaissent. Lorsque vous configurez les paramètres, une fenêtre de prévisualisation affiche automatiquement à quoi ressembleront vos paramètres.

5. Configurez les paramètres du widget :
 - **Nom** : le nom du widget. (Le nom ne sera pas visible pour les clients).
 - **Niveau** : accédez aux avis à partir de tous les emplacements (cliquez sur **Locataire**) ou sur **Site** pour sélectionner des sites spécifiques à partir desquels vous pouvez extraire les vérifications. Les sites individuels sont utiles si vous créez des widgets distincts pour le site web de chaque site. Contactez votre [Directeur du service clientèle](#) si vous avez besoin d'aide pour créer des widgets de site en bloc.
 - **Modèles de sondage** : cochez la case à côté de chaque modèle de sondage d'où vous voulez extraire les soumissions. Aucun résultat n'est

répertorié tant que vous n'avez pas spécifié un nombre minimal de sondages.

- **Nombre minimal de sondages** : si vous avez sélectionné plus d'un modèles de sondage, indiquez le nombre minimal de modèles de sondage à utiliser dans le pool de réponses.
- **Date limite de fin** : inclure les soumissions de sondage après une période donnée.
- **Largeur** : la largeur du widget en pixels. Non modifiable via l'interface utilisateur avec des widgets compatibles SEO.
- **Hauteur** : la hauteur du widget en pixels. Non modifiable via l'interface utilisateur avec des widgets compatibles SEO.
- **Couleur de fonds** : configurez la couleur de fonds du widget. La couleur par défaut est le blanc. Non modifiable via l'interface utilisateur avec des widgets compatibles SEO.
- **Couleur du texte** : définissez la couleur de police pour le texte et les commentaires. La couleur par défaut est le noir.
- **Avancé - Compatible SEO** –ne cochez pas cette case pour générer le code du widget pour un iframe. Un iframe est le type de widget le plus facile à mettre en œuvre et à conserver. La sélection de cette case à cocher génère un lien au lieu d'un code. Le lien transmet le code HTML complet du flux d'avis à votre site web à l'aide d'une feuille de style standard que votre Webmaster peut remplacer pour gérer la hauteur, la largeur, la couleur de fond, les filtres*, etc. Cette méthode de mise en œuvre peut nécessiter une collaboration avec l'équipe Produits via votre Gestionnaire du succès clients.

Remarque : si vous voulez créer un widget multi-sites au niveau du locataire ou si vous voulez filtrer les résultats d'un widget par un autre propriété personnalisée (marque, marché, etc.), vous pouvez le faire en utilisant un widget compatible SEO.

Ajoutez les paramètres suivants à l'URL correspondant :

&filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX ou

&filterName=brand&filterValues=abc.

Les paramètres sont sensibles à la casse et doivent être saisis exactement comme indiqué dans l'onglet **Filtres** de la page d'administration du compte. Les espaces d'une URL sont remplacés par %20.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous utilisez du code pour un iframe, copiez le code généré et envoyez-le à votre Webmaster pour le placement dans le HTML de votre site web. Si vous utilisez l'option compatible SEO, bouclez l'URL et récupérez les résultats directement.

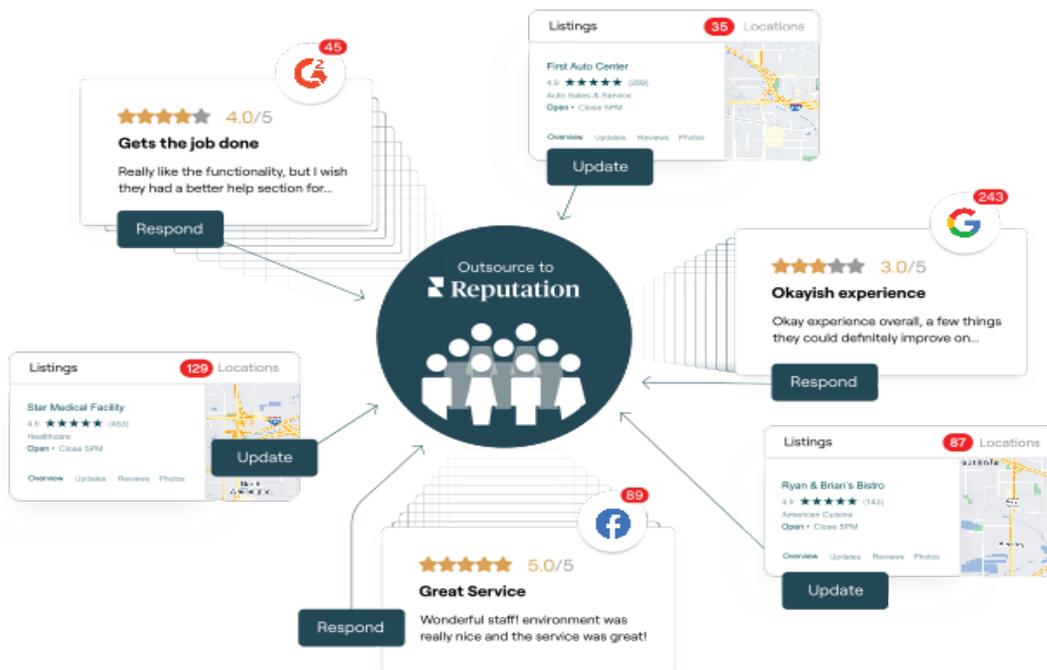
Une fois sur votre site, le widget se met à jour dynamiquement avec les derniers avis qui ont répondu à vos critères.

Services payants Premium

Faites appel à nos experts de la plateforme Services payants Premium pour obtenir de l'aide.

Bien que nous nous efforcions de rendre notre plateforme intuitive et efficace, nous comprenons que votre temps est précieux. Les ressources et la bande passante peuvent être limitées. Reputation dispose d'une équipe d'experts prêts à vous aider à gérer vos listings, à optimiser le référencement, à publier et à gérer vos publications sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à gérer les réponses aux avis. Nous pouvons garantir l'excellence au client grâce à cet ensemble de services à valeur ajoutée, alimentés par notre plateforme et nos produits. Ces experts vous aideront à :

- Aller au-delà de la **Précision** (Listings d'entreprises gérés)
- Optimiser l'**Attrait** de vos profils d'entreprise (Services gérés pour Google)
- Exploiter la **puissance** des réseaux sociaux (réseaux sociaux gérés)
- La marque la plus **attentive gagne** (Réponse à l'avis gérée)



Remarque : bien que nos services payants Premium couvrent de nombreuses solutions au sein de la plateforme de réputation, ils ne fonctionnent pas sur les sondages. Contactez votre responsable de compte pour collaborer avec notre équipe de stratégie CX afin de réaliser des sondages personnalisés.

Ressources supplémentaires

Consultez l'ensemble de nos guides de l'utilisateur pour en savoir plus sur la plateforme Reputation.

- *Actions*
- *Administrateur*
- *Réseaux sociaux de la marque*
- *Listings d'entreprises*
- *Tableaux de bord*
- *Expérience*
- *Boîte de réception*
- *Application mobile*
- *Pages et localisateurs*
- *Rep Connect*
- *Rapports*
- *Demandes*
- *Avis*
- *Veille sociale*
- *Suite sociale*
- *Sondages*
- *Widgets*