

---

## Les Fiches Techniques de 100% Satisfaction

---

<h3>Comment s'adapter aux Cultures Locales lors de la réalisation d'Enquêtes Qualitatives Internationales</h3>
--

#### Les enquêtes qualitatives

100% Satisfaction propose depuis de nombreuses années une démarche d'enquête, s'apparentant à des études de marché en « business-to-business », dénommée génériquement « enquêtes exploratoires ou qualitatives »

L'objectif de ses enquêtes est d'initier un dialogue avec un professionnel (en face-à-face), avec un groupe de décideurs ou d'utilisateurs (en mini-groupes ou en réunions de groupes) afin de :

- Créer une émulation positive par la mise en perspective des attentes, des contraintes ou des objectifs professionnels partagés.
- Les inciter à échanger, réagir et critiquer leurs opinions ou perceptions sur des produits et des services qu'ils sont susceptibles d'utiliser.
- Explorer leurs idées, développer et formaliser des concepts
- Créer un consensus sur des attributs pour un nouveau produit ou un nouveau service.

Les enquêtes qualitatives facilitent l'émergence d'une source d'information de premier ordre exploitable immédiatement par les responsables marketing.

L'apport d'un prestataire qualifié optimise le déploiement international de programmes de prospective structurés et homogènes et garantit également la neutralité et l'objectivité des mesures effectuées.

Pour en assurer le succès, les techniques d'animation et de recueil doivent être mises en œuvre avec la plus grande précaution afin de favoriser une bonne dynamique de groupe dans chacun des pays.

L'organisation de réunions de groupes de professionnels ne peut être optimale sans l'assurance d'une solide connaissance des cultures et des spécificités sociales locales.

A cette fin, nous vous proposons la lecture d'une note synthétique sous forme de tableau, regroupant un recueil d'observations, d'apprentissages culturels, de trucs et astuces, garantissant le succès de vos futures réunions de groupes qualitatives.

## Prendre en compte les différences culturelles !

Dans le tableau ci-dessous, nous appréhendons quelques points-clé générateur de succès quant à l'animation de tables rondes dans des pays particulièrement significatifs, de par leurs différences culturelles.

	<b>France</b>	<b>Moyen-Orient</b>	<b>Allemagne</b>	<b>Suède</b>
<b>Maturité culturelle des réunions de groupe</b>	Forte	Faible voir inexistante	Forte	Très forte
<b>Recrutement</b>	Toujours prévoir 30% de participants en plus	Validations successives impératives afin d'assurer la présence des participants. (y compris celle des dirigeants)	Aucun désistement, les professionnels respectent leurs engagements	Aucun désistement, les professionnels respectent leurs engagements
<b>Composition du groupe</b>	Représentative H/F et CSP	Hommes ou Femmes, et par type de CSP	Représentative H/F	Représentative H/F et CSP
<b>Compensation</b>	Cadeau / bon achat	Cadeau / bon achat	Bon achat / chèque	Bon achat / Chèque
<b>Timing</b>	Prévoir dans le timing un retard d'au moins 15 mn	Arrivée sur site échelonnée	Démarrage à l'heure	Démarrage à l'heure
<b>Introduction</b>	Tour de table	Introduction libre, chacun s'exprime suite à la présentation individuelle	Tour de table	Tour de table
<b>Origine animateur</b>	Natif pays	Natif du pays	Natif pays, voir région	Natif du pays ou Anglophone
<b>Profil animateur</b>	Extraverti, enthousiaste, inspiré, provocant	Souple et subtilement directif	Entreprenant dans la gestion des questions et réponses	Enthousiaste, neutre, consensuel
<b>Mode d'animation</b>	Relances pour créer une dynamique de groupe, contrôle des participants négatifs	Alternance de relances et de laisser-faire	Faire parler les participants les uns après les autres	Animation ludique et participative de tous, mise en avant des participants les plus discrets
<b>Concentration membres du groupe</b>	Forte puis faible sur la fin	Faible puis potentiellement forte suivant sujet traité	Forte	Forte
<b>Enregistrement</b>	Audio et Vidéo	Audio avec l'accord du groupe	Audio et Vidéo	Audio et Vidéo



---

***A propos de 100% Satisfaction SAS***

*100% Satisfaction est le meilleur spécialiste de la satisfaction clients en France. 100% Satisfaction intervient pour le compte de grandes entreprises dans les secteurs industriels et de services. Pour plus d'informations, merci de visiter [www.100-satisfaction.com](http://www.100-satisfaction.com)*

***Propriété intellectuelle***

*L'ensemble des outils, techniques, méthodologies et concepts développés dans ce document sont des éléments de la propriété intellectuelle de 100% Satisfaction. Toute reproduction, copie, duplication ou modification est strictement interdite sans l'autorisation expresse et écrite de 100% Satisfaction et constitue un acte illicite (code de la Propriété Intellectuelle art. L. 122-4, L. 1225 et L. 335-2).*