

## CORRIGÉ INDICATIF BTS RHC 2013

### DOSSIER 1: L'enquête

#### 1- Noms portés par les salons MANO et l'association des étudiants en communication dans le processus d'enquête de satisfaction

- o Les salons MANO portent le nom de **commanditaire de l'enquête / l'étude** ou **demandeur de l'enquête / l'étude**
- o L'association des étudiants en communication porte le nom de **chargé d'étude / d'enquête** ou **réalisateur de l'enquête / l'étude**

#### 2- Noms portés par les documents qui seront rédigés par les deux (02) parties

- o Le nom porté par le document rédigé par les salons MANO est le **briefing / demande d'étude** (on parle de **cahier de charges** ou **Termes de Références** dans les organismes para-publics)
- o Le nom porté par le document rédigé par l'association des étudiants en communication est le **projet d'étude / plan de recherche / plan d'étude / protocole de recherche / proposition d'étude**

#### 3- Proposition du projet d'étude

##### a- Rappel du contexte

Désireux de se (re) positionner de sorte à faire face à la rude concurrence qui prévaut dans le secteur de l'entretien capillaire masculin, Monsieur GOORE Emmanuel, patron de MANO COIFFURE, sollicite l'expertise de l'association des étudiants en communication de notre école pour la réalisation d'une enquête de satisfaction.

b- Problème à résoudre

Il s'agira pour notre association en communication de recueillir les avis et opinions des clients sur les services offerts par MANO COIFFURE en vue de **mesurer leur niveau de satisfaction.**

c- Recensement des informations à collecter

Il s'agit de collecter des informations sur :

- L'accueil
- La durée d'attente
- Le cadre
- Le style de coiffure
- La marque de shampoing offert
- Les services annexes proposés
- L'entretien du cuir chevelu
- Les marques de tondeuse et de rasoir vendues
- Les prix pratiqués

d- Choix des techniques de collecte

○ **L'enquête documentaire**

▪ Objectif :

- Prendre connaissance des données documentaires en rapport avec le niveau de satisfaction des clients de MANO COIFFURE pour explorer le problème et dégager des hypothèses de travail
- Obtenir des données documentaires sur la concurrence, la clientèle