PRESENTATION DU CONTEXTE DE L'ETUDE DE SATISFACTION

Le tourisme est un secteur d'activités qui, par son envergure, permet d'assurer la croissance de l'économie des pays récepteurs De ce fait, le Maroc a mis en œuvre un dispositif stratégique global destiné à améliorer la compétitivité des acteurs hôteliers nationaux dans la région méditerranéenne en drainant de nouveaux clients, a toute fin de dynamiser ce secteur et donc de renforcer l'économie nationale. Notre étude se veut ainsi un outil d'accompagnement pour faciliter la réalisation de cet objectif fort avantageux.

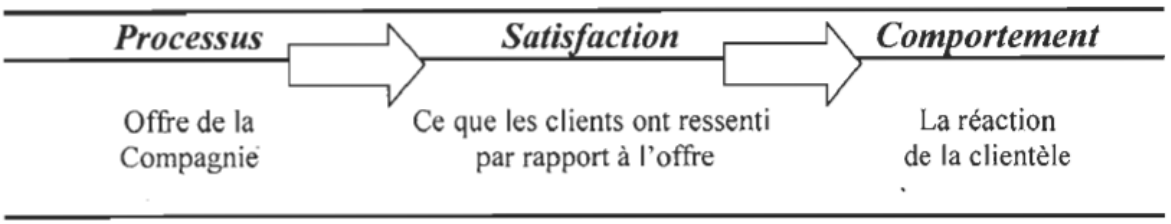
Cette recherche porte sur une étude de satisfaction des touristes. L'objectif principal est de connaître le niveau de satisfaction des touristes et son influence sur leur intention de renouveler leur expérience avec le même établissement hôtelier.

L'étude a été concrétisée pour le compte plusieurs hôtels classés sur le territoire marocain. Leurs propriétaires dirigeants ont répondu favorablement à notre appel pour déceler la capacité de leur entreprise à rendre un service adéquat à la clientèle ciblée. La collecte d'informations a été réalisée entre le …… et le …….. sur un échantillon de 41 clients volontaires.

Les résultats de cette recherche indiquent que les hôtels enquêtés bénéficient d'un jugement favorable à l'égard de différentes prestations fournies à la clientèle. Nous sommes parvenus à ce constat en mesurant la satisfaction du client grâce aux dimensions du processus de la conception du service. Il s'agit du support physique, le personnel en contact, le client ainsi que les services périphériques.

L'excellence du service rendu a permis de créer chez le client l'envie de renouveler son expérience hôtelière et de transmettre positivement sa perception auprès de son entourage.

La satisfaction au centre d'intérêt de l'organisation



Il ressort de la Figure que la satisfaction est un concept central qui relie l'entreprise avec sa clientèle. Son rôle consiste, non seulement, à mesurer le degré de la satisfaction d'un client après consommation d'un bien, mais aussi, à déceler les besoins et les désirs de ce client afin de les intégrer continuellement dans l'offre. Le double rôle de ce concept représente un pôle d'intérêt valable pour la présente étude de satisfaction des clients qui séjournent dans un établissement hôtelier. La satisfaction est un concept intermédiaire dont la vraie fonction est l'identification des besoins de la clientèle au lieu de maximiser les scores de la satisfaction à l'issue d'un sondage sur le terrain. Il va donc sans dire que les dirigeants doivent adopter des objectifs clairs et précis en lien avec le contexte et le thème à étudier pour élaborer un sondage sur le terrain. Ces objectifs passent au-delà d'une simple mesure de la satisfaction ; ce qui aura un effet sur la survie de l'entreprise à long terme.