

# ENQUETE DE SATISFACTION & ECOUTE CLIENT



CLIENT :

Référence commande :

Afin de nous assurer de la qualité du service rendu, nous vous demandons de bien vouloir nous retourner par Fax ou par courrier, le questionnaire suivant.

**Veillez cocher la case correspondant à votre degré de satisfaction.**

## SATISFACTION

		
Comment percevez-vous la qualité de l'accueil, du relationnel ?	1   2   3   4	
Êtes-vous satisfait de la réactivité face à vos demandes ?	1   2   3   4	
Que pensez-vous de la clarté de l'offre ?	1   2   3   4	
Que pensez-vous de notre positionnement tarifaire ?	1   2   3   4	
Que pensez-vous de la qualité du/des produit(s) ?	1   2   3   4	
Que pensez-vous de notre documentation produit ? (notice, fiche technique)	1   2   3   4	
Êtes-vous satisfait du packaging et du conditionnement ?	1   2   3   4	
Etes-vous satisfaits de la livraison?	1   2   3   4	
Etes-vous satisfaits des délais de livraison ?	1   2   3   4	

## ECOUTE CLIENT

Comment percevez-vous la qualité de la prestation globale de la société ?

Suggestions :

Selon vous, quels seraient les 3 points essentiels à améliorer ?

Suggestions :

Nom & prénom :

Fonction :

Signature :