

[nom de l'organisme]

Annexe 1 – Questionnaire de satisfaction client

[Nom de l'organisme] est orienté vers la réalisation complète de la satisfaction de nos clients. A cette fin, nous vous demandons de bien vouloir remplir le questionnaire ci-joint et de nous indiquer les possibilités d'amélioration. Cette enquête est anonyme, mais nous prions le signer si vous le souhaitez.

Premièrement, définissez l'importance (de 1 - le moins important, à 5 - importance élevée) des caractéristiques suivantes pour vous, et ensuite indiquez les (de 1 - 100% maximum, à 5 - excellent).

No.	Aspect de la satisfaction client	Importance	Score
1.	Qualité du produit / service		
2.	Flexibilité de réponse aux demandes modifiées		
3.	Conformité aux obligations contractuelles		
4.	Attention au détail et rigueur		
5.	Compréhension et aide avec des demandes définies		
6.	Coopération de notre département ventes		
7.	Rapidité et coopération de notre département administratif-finance		
8.	Prévoir les conditions de paiement		
9.	Vitesse de résolution des réclamations		
10.	Manière de résoudre des réclamations		
11.	Support client après la livraison du produit		
12.	Adaptabilité de la documentation accompagnant les produits (manuel d'instructions, déclaration de produit, etc.)		

Commented [9A1]: Ajoutez des aspects d'importance pour l'organisme et supprimez ceux qui ne sont pas nécessaires.

Commented [9A2]: Ecrivez ici le niveau d'importance des aspects de satisfaction client.

Commented [9A3]: Supprimez "Produit" si l'organisme est uniquement prestataire de services.

Commented [9A4]: Adaptez aux affaires de l'organisme.

Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez nous dire?

Quelle est la chose la plus importante que vous pourrions faire pour améliorer notre service?

Dans quels domaines notre compétition est-elle mieux que nous?

Comment vous sentiriez-vous de vous recommander à vos collègues?

Suggestions / commentaires:

Commented [9A5]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

[nom de l'organisme]

Questionnaire rempli par: _____ Date: _____

Pour plus d'informations au sujet du remplissage du questionnaire, merci de contacter [écrivez ici le nom de la personne en charge] par téléphone [écrivez ici le numéro de téléphone] ou par email [écrivez ici l'adresse email].

Merci de nous retourner le questionnaire par email [écrivez ici l'adresse email] ou par courrier à l'adresse suivante:

[Ecrivez ici l'adresse].

[titre du poste]

[nom]

[signature]