

[nom de l'organisme]

## Annexe 2 – Rapport de satisfaction client

Rapport No.		Période de l'enquête:	de	à
Nombre total de questionnaires distribués		Nombre total de questionnaires retournés		
Caractéristiques	Personne responsable de nommer les caractéristiques			
Indiquez plus de trois caractéristiques				
escomptée				
Réclamations client				
Nombre de réclamations raisonnables:		Nombre de réclamations résolues sans succès		Nombre de réclamations répétées
Réclamations les plus courantes				
Conclusion sur la satisfaction client:				
<b>Note:</b> Si le nombre de réclamations dépasse la valeur ciblée, le score total moyen de la satisfaction				
doit être enregistré dans l'Annexe 3. Score de la satisfaction client, devrait être au moins de 1 point.				
Actions correctives soulevées par ce rapport				

**Commented [9A1]:** Ecrivez ici la date de réception du dernier questionnaire.

**Commented [9A2]:** Ecrivez ici la date d'achèvement de l'enquête.

**Commented [9A4]:** C'est habituellement la personne responsable des réclamations clients.

**Commented [9A3]:** Ecrivez ici les caractéristiques qui ont obtenu des valeurs inférieures par rapport aux valeurs définies dans les Objectifs qualité.

**Commented [9A5]:** Par exemple: si l'organisme a déclaré dans le rapport de satisfaction client que le score de satisfaction client doit être au moins de 1 point, et que le score de satisfaction client est de 0,5, le score de satisfaction client est inférieur à la valeur ciblée. Le score de satisfaction client doit être au moins de 1 point. Le score de satisfaction client est de 0,5, le score de satisfaction client est inférieur à la valeur ciblée.

[titre du poste]

[nom]

\_\_\_\_\_  
[signature]