ALU EUROPE

FENÊTRES POUR LA VIE

(+33) 179 974 070 | info@alueurope.com
WWW.ALUEUROPE.COM

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT

CLIENT | Nº | DATE ____/____/____

RESPONSABLE POUR LE FOURNISSEMENT DES DONNÉES | FONCTION

MODIFICATION DES DONNÉES DE CONTACT

☐ Non ☐ Oui:

1. ACCUEIL GÉNÉRALE

	Pas du tout satisfait(e) 1	2	3	4	Tout à fait satisfait(e) 5
a) Accueil initial	☐	☐	☐	☐	☐
b) Réponse apportée à votre demande	☐	☐	☐	☐	☐

2. ACCUEIL TECHNIQUE-COMMERCIAL

	Pas du tout satisfait(e) 1	2	3	4	Tout à fait satisfait(e) 5
a) Cordialité lors de votre contact	☐	☐	☐	☐	☐
b) Clarté de l'information technique	☐	☐	☐	☐	☐
c) Chiffrage avec les éléments nécessaires à la compréhension de la proposition commerciale	☐	☐	☐	☐	☐
d) Disponibilité pour éclaircir des doutes	☐	☐	☐	☐	☐

3. PRODUITS ET SERVICES

	Pas du tout satisfait(e) 1	2	3	4	Tout à fait satisfait(e) 5
a) Qualité globale du produit	☐	☐	☐	☐	☐
b) Correspondence entre la contractualisation et le produit/service final	☐	☐	☐	☐	☐
c) Rapidité de solutions lors de situations découlants du processus	☐	☐	☐	☐	☐
d) Professionnalisme et capacité de réponse	☐	☐	☐	☐	☐

4. ACCOMPAGNEMENT AU SUIVI DES TRAVAUX

	Pas du tout satisfait(e) 1	2	3	4	Tout à fait satisfait(e) 5
a) Solutions techniques	☐	☐	☐	☐	☐
b) Efficience pendant le processus contractuel (connaissance technique; planification des travaux)	☐	☐	☐	☐	☐
c) Efficacité dans la résolution des réclamations	☐	☐	☐	☐	☐
d) Accomplissement des délais accordés	☐	☐	☐	☐	☐

5. ÉVALUATION GLOBALE QUANTITATIVE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Observations, commentaires et suggestions

Merci! Votre réponse est importante afin de mieux vous servir!

Rempli par: