

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer la qualité de nos services, nous souhaiterions connaître votre avis sur notre intervention chez vous ainsi que vos remarques éventuelles au sujet des travaux qui viennent d'être réalisés chez vous.

Vous serait-il possible, sans vouloir abuser de votre temps, de remplir le questionnaire qui suit et de nous le renvoyer en même temps que votre attestation TVA 6%, par mail (info@hydrotec.be) ou par fax : 010/84 59 10 ?

En vous remerciant d'avance !

Bien à vous,

Didier Fortin – Responsable Qualité

Quel est votre niveau de satisfaction sur une échelle à 4 points allant de 1 (Mauvais) à 4 (Très bon) ? (Cocher une croix en face de chaque critère)

		1	2	3	4
		Mauvais	Faible	Bon	Très bon
1	Accueil téléphonique				✗
2	Délai de réponse				✗
3	Ecoute du client				✗
4	Qualité du contact avec le délégué				✗
5	Clarté des explications du délégué				✗
6	Délai de réception du devis après le rendez-vous devis				✗
7	Délai pour la mise en oeuvre du chantier				✗
8	Organisation du chantier				✗
9	Respect des délais d'exécution				✗
10	Qualité des travaux				✗
11	Propreté du chantier				✗
12	Qualité du contact avec l'équipe de réalisation du chantier				✗
13	Satisfaction globale concernant l'ensemble de nos services				✗

14 Comment nous avez-vous connus ? *De bouche à oreille.*

Remarques / commentaires éventuels : *Il faudrait ajouter une case "Excellent"!*

Suggestions éventuelles : *Ne changez rien!*