



## PROCESSUS GRC

Date : 01-04-2018

Réf : DA-GRC-02

### Enquête de satisfaction client (Assistance Technique et Analyses labo)

Version : 01

Page : 1/1

Chère Client, cher Client,

Afin de mieux vous servir, et de répondre encore plus efficacement à vos attentes, nous vous invitons à remplir le questionnaire ci-dessous et à nous le retourner, afin d'avoir votre avis sur la qualité de nos prestations. Nous vous remercions d'avance de nous consacrer ces quelques minutes.

Très cordialement.

#### Vos coordonnées

Etablissement :

Ville :

Contact :

Téléphone :

Email :

#### Votre avis

	1	2	3	4
<b>Contact</b>				
Accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil sur site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse à vos questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de réponse à vos questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Service</b>				
Rapidité de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité et efficacité de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais et des dates de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dates de communication des résultats de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Facturation</b>				
Précision et clarté des factures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapport Prix/Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Barème : 1 : Pas satisfaisant, 2 : Satisfaisant, 3 : Très satisfaisant, 4 : Excellent**

#### Commentaires et suggestions

--