

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer nos offres et la qualité de nos services nous aimerions connaître votre satisfaction quant aux produits et services qui vous ont été fournis.

En effet, ayant un intérêt certain quant à vos attentes et problématiques nous espérons que ces quelques questions nous permettront de mieux vous satisfaire.

Le temps nécessaire à répondre à ces questions est estimé à 3 minutes.

Vous pouvez, nous retourner ce questionnaire :

- Par mail : equipadom@orange.fr
- Par fax : 04 66 84 49 13
- Par courrier : EQUIPADOM – Service Satisfaction
218 rue Soufflot 30000 Nîmes.

Merci d'avance,

Le service satisfaction client et amélioration de la qualité.

L'UTILISATEUR :

1. Dans quelle tranche d'âge se situe l'utilisateur des produits livrés ?
 - 0 à 12 ans
 - 13 à 22 ans
 - 23 à 40 ans
 - 41 à 64 ans
 - 65 à 80 ans
 - 80 ans et +
2. Où vit l'utilisateur (En zone urbaine / en zone rurale) ?
3. L'utilisateur est : un homme / une femme ?
4. Quel est son niveau de revenu (retraite / revenu / indemnité) actuel ?
 - Entre 0 et 8000 €
 - Entre 8001 et 12000 €
 - Entre 12001 et 18000 €
 - Plus de 18001 €

EQUIPADOM :

- 1- Avez-vous eu le libre choix du prestataire ?
- 2- Comment nous avez-vous connu ?
- 3- Est-ce la première fois que vous faites appel à EQUIPADOM ?
- 4- Avez-vous été satisfait de la qualité des renseignements qui vous ont été communiqués ?

Non satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très satisfait
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

Commentaires :

- 5- Est-ce que le délai pour vous livrer le produit / service annoncé initialement a été respecté ?

Retard de livraison	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Délai respecté
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

- 6- Si vous aviez à nouveau besoin de produits / services EQUIPADOM – referiez-vous appel à nous ?

Oui	Non
-----	-----

PRODUIT ET SERVICE :

1. À combien évaluez-vous l'effort que vous avez dû fournir pour trouver le produit que vous recherchiez ?

Effort mini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Effort Maxi
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------

Commentaires :

2. Le prix du produit ou service recherché correspondait-il à vos attentes ?

- À quelle fréquence utilisez-vous notre produit / service ?
- Qu'appréciez-vous le plus dans notre produit / service ?
- Quelle(s) fonctionnalité(s) pourrions-nous rajouter pour l'améliorer ?
- Globalement, quelle note attribuez-vous à notre produit /service ?

LA LIVRAISON :

Sur une échelle de 0 à 10, Comment évaluez-vous votre satisfaction vis-à-vis de la livraison de votre commande ?

Non satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très satisfait
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

Commentaires :

L'INSTALLATION :

1- Les techniciens vous ont-ils expliqué l'utilisation du produit livré ?

Oui	Non
-----	-----

2- Vous sentez vous en mesure de le faire fonctionner correctement ? Notation sur une échelle de 1 à 10.

Utilisation complexe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Utilisation comprise
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

Commentaires :

NOS LOCAUX :

Vous êtes-vous déjà rendu dans nos locaux / bureaux ?

Oui	Non
-----	-----

Si Oui :

- Avez-vous eu du mal à nous trouver ?
- Comment évaluez-vous l'accueil proposé dans nos bureaux ?
- Nos collaborateurs ont-ils été disponibles pour répondre à vos questions ?
- Avez-vous été satisfait des renseignements donnés ?

Non satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très satisfait
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

NOS SITES INTERNET :

Technicien de santé :

<https://www.techniciendesante.fr/nimes/>

EQUIPADOM :

<https://www.equipadom.fr/>

Vous êtes-vous déjà rendu sur un de nos sites internet ?

Oui	Non
-----	-----

Si Oui :

- Qu'avez-vous pensé de l'ergonomie de notre site Internet ?
- Avez-vous facilement trouvé l'information que vous recherchiez ?
- Avez-vous obtenu une réponse suffisamment complète à vos questions ?

SERVICE APRES VENTE :

1- Les informations techniques de nos produits étaient-elles compréhensibles ?

Oui	Non
-----	-----

2- Comment évaluez-vous la qualité de la prise de charge de votre demande par le service après-vente ?

Non satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très satisfait
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

POUR FINIR :

Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez EQUIPADOM à un ami, un collègue ou à votre famille ?

Non	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Oui je recommande EQUIPADOM
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------------

Merci du temps que vous nous avez consacré,

Le service satisfaction client et amélioration de la qualité.