



Etude de satisfaction



Notre objectif : La satisfaction totale de nos clients

Dans le souci constant de respecter vos exigences et d'améliorer sans cesse nos prestations et notre organisation, merci de nous aider à vérifier la qualité de nos services en répondant en toute sincérité à cette enquête. Par cette démarche nous avons la volonté d'être plus proche de vos attentes, de vos préoccupations et de vos besoins.

Nous vous remercions par avance pour votre participation.



Globalement, êtes-vous satisfait de la **qualité des produits** proposés par notre enseigne ?

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Selon vous, comment pourrions-nous améliorer cette qualité ?

.....



Etes-vous satisfait du **choix et de la gamme de produits** proposés par notre enseigne ?

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Quelles sont les produits complémentaires que vous souhaiteriez trouver chez nous ?

.....



Concernant notre service des **ventes**, déterminez votre niveau de satisfaction en cochant à l'endroit approprié.

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Selon vous, comment pourrions-nous rendre le service des ventes plus performant ?

.....

Concernant nos **supports de ventes** (brochures, guide de pose, PLV, échantillons, abaques..) déterminez votre niveau de satisfaction en cochant à l'endroit approprié.

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Quels supports pourraient vous aider à mieux vendre nos produits ?

.....



Concernant notre service de **bureau d'études**, déterminez votre niveau de satisfaction en cochant à l'endroit approprié.

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Selon vous, comment pourrions-nous rendre le service des études plus performant ?

.....

Quel est selon vous le délai de réponse souhaitable pour une demande d'étude ?

Pour vous, nos études et nos offres de prix sont :

Incomplètes 1 2 3 4 5 *Complètes et précises*

Avez-vous une remarque pour l'amélioration de nos études ?

.....



Concernant notre service **logistique**, de **production**, et nos **délais de livraison**, déterminez votre niveau de satisfaction en cochant à l'endroit approprié.

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Selon vous, comment pourrions-nous rendre ce service plus performant ?

.....

Quel est selon vous le délai souhaitable pour la mise à disposition des produits ?



Globalement, avez-vous déjà été confronté à une défaillance dans nos prestations ou avec nos produits ?

Jamais Rarement Souvent

Si c'est le cas, quelle a été la cause de ce manquement ?

.....

D'une manière globale quelle note donneriez-vous à la société **Isoltop** ?

Pas satisfait 1 2 3 4 5 *Très Satisfait*

Recommanderiez-vous notre société et nos solutions de Planchers ? oui non