**QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT**

Cher client,

Dans le but d’améliorer la qualité de nos produits et de nos services, nous réalisons cette enquête de satisfaction.

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous renvoyer ce questionnaire à l’adresse mail suivante : [METTRE VOTRE ADRESSE MAIL ICI]

En vous remerciant par avance.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Accueil en magasin | | **Très bien** | **Bien** | **Passable** | **Mauvais** |
| **Temps d’attente** | |  |  |  |  |
| **Amabilité et écoute** | |  |  |  |  |
| **Compréhension de votre demande** | |  |  |  |  |
| **Qualité de la réponse apportée** | |  |  |  |  |
| ***Vos commentaires*** |  | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Accueil téléphonique | | **Très bien** | **Bien** | **Passable** | **Mauvais** |
| **Temps d’attente** | |  |  |  |  |
| **Amabilité et écoute** | |  |  |  |  |
| **Compréhension de votre demande** | |  |  |  |  |
| **Qualité de la réponse apportée** | |  |  |  |  |
| ***Vos commentaires*** |  | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nos produits | | | **Très bien** | **Bien** | **Passable** | **Mauvais** |
| **Nos produits répondent-ils à vos besoins ?** | | |  |  |  |  |
| **Qualité globale de nos produits ?** | | |  |  |  |  |
| **Respect des engagements de livraison** | | |  |  |  |  |
| **Affichage des prix** | | |  |  |  |  |
| **Stock des produits ?** | | |  |  |  |  |
| Concernant le service après-vente | | **Très bien** | **Bien** | **Passable** | **Mauvais** |
| **Le service après-vente est-il efficace ?** | |  |  |  |  |
| **Respect des délais d'intervention** | |  |  |  |  |
| ***Vos commentaires*** |  | | | | |

**Avez-vous des remarques ou suggestions afin d’améliorer notre magasin ?**

|  |
| --- |
|  |

**Merci de nous indiquer vos coordonnés :**

Société :

Nom, Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

E-mail :

Date :