

ENQUETE SATISFACTION CLIENT

Date de l'enquête : / /2011 heure début : h heure de fin : h

Raison sociale du Client :

Adresse :

Ville :

Représentant du Client : M

Fonction :

E mail :

Téléphone direct :

Pour SUDAC :

Responsable de Ventas et Développement du secteur :

Région concernée :

Nom de l'enquêteur (si entretien en face à face) :

Retour par mail à l'adresse suivante : contact-sudac@airliquide.com

SUDAC Air Service mesure régulièrement la satisfaction de ses clients. Cette démarche est essentielle pour mieux comprendre ce qui est important pour vous et identifier comment nous pouvons améliorer nos produits et nos services rendus.

Cet entretien ne devrait pas vous prendre plus de dix minutes. Bien entendu, nous sommes à votre disposition si vous souhaitez prolonger la discussion avec vos interlocuteurs habituels.

1. Quelle appréciation portez-vous sur l'accueil téléphonique de SUDAC Air Service dans les domaines suivants :

	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Attente / nombre de sonneries	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil de l'interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilité à joindre les interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi de votre demande téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité globale de l'accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

2. Quelle appréciation portez-vous sur la performance de notre système de management de la sécurité, environnement et qualité de SUDAC Air Service dans les domaines suivants :

Si vous êtes concernés

	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Respect des règles de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des règles environnementales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des démarches qualités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

3. Quelle appréciation portez-vous sur l'étude et la construction de centrale de SUDAC Air Service dans les domaines suivants :

Si vous êtes concernés

	Insatisfait	Peu satisfait	satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Délai de réponse pour avoir un devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposition de solutions pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des engagements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect du délai de réalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi et gestion du chantier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fourniture d'un dossier de réalisation complet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des matériels fournis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

4. Quelle appréciation portez-vous sur notre communication et nos offres dans les domaines suivants :

Si vous êtes concernés

	Insatisfait	Peu satisfait	satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Facilité à trouver nos coordonnées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innovation de nos offres et des solutions proposées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse de nos offres à vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notre site internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de nos supports de présentation (plaquette, offre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

5. Quelle appréciation portez-vous sur la relation avec vos correspondants commerciaux dans les domaines suivants :

Si vous êtes concernés

	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Disponibilité et réactivité des interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyse de vos besoins, conseils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposition de solutions pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des engagements pris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi des contrats après signature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fréquence de rencontre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

6. Quelle appréciation portez-vous sur la performance globale du traitement par SUDAC Air Service des sujets suivants :

Si vous êtes concernés

	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Prise en compte de vos commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervention et / ou réalisation des prestations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conformité de la facturation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compréhension de nos factures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traitement des réclamations - litiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

7. Quelle appréciation portez-vous sur la maintenance de SUDAC Air Service dans les domaines suivants :

Si vous êtes concernés

	Insatisfait	Peu satisfait	satisfait	Très satisfait	Lequel de ces critères est le plus important pour vous
Respect des règles de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise de rendez vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect du calendrier d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du rapport d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi des interventions - reporting - communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse de nos techniciens à vos questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté de la centrale en fin d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires si besoin :

Quelle appréciation globale portez-vous sur SUDAC Air Service

	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Appréciation globale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recommanderiez-vous SUDAC Air Service à un ami ou un membre de votre réseau professionnel ?

Oui Non

L'objectif de cette enquête étant d'identifier les démarches de progrès que nous devons entreprendre, pouvez-vous préciser des domaines (par ordre d'importance décroissante) où vous souhaiteriez voir SUDAC Air Service progresser :

1.

2.

3.

Auriez-vous souhaité aborder d'autres sujets dans le cadre de cette enquête ? Si oui lesquels ?

Souhaitez-vous prendre rendez-vous pour revenir sur certains points abordés ci-dessus ? Si oui, pouvez-vous préciser le ou les sujets ? Et sous quel délai ?

Merci de nous avoir consacré du temps pour participer à cette enquête.

Nous restons bien entendu à votre disposition si vous souhaitez nous aborder ultérieurement avec nos services des sujets relatifs à la qualité.