**ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT**

**Information:**

Bonjour, Nous menons cette enquête afin d'évaluer et d'améliorer la qualité des produits et services que nous vous avons fournis . Merci d'avoir répondu à notre sondage et de nous aider à vous offrir une meilleure qualité de nos produits et services..

**CONSEIL DE DIRECTION DU GROUPE ERHAS DE SOCIÉTÉS**

|  |
| --- |
| **Nom De Votre Entreprise:** |
| **Nom Et Titre De La Personne Qui A Répondu Au Sondage:** |
| **Numéro De Téléphone:** |
| **Adresse E-Mail:** |
| **Date:** |

1. **Comment connaissez-vous notre entreprise?**

Exposition Visite Du Représentant Des Ventes Publicité Sur Les Réseaux Sociaux Appel Internet Conseil

1. **Indiquez votre priorité pour les biens et services à recevoir dans les cases suivantes 1- Très important 5- Moins important.**

Qualité Fiabilité Délai De Livraison Prix Service après-vente et garantie Emballage

**Comment est votre évaluation sur les sujets suivants?**

**Évaluation :** Selon le degré de satisfaction, elle se fera comme suit ;

**1- Très mauvais 2- Pas bon 3- Moyen 4- Bon 5- Très bon**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Question | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| L'attitude de notre agent d'appel lors de votre appel téléphonique. |  |  |  |  |  |
| L'attitude de notre commercial lors de votre appel téléphonique. |  |  |  |  |  |
| L'accessibilité de notre commercial et la rapidité de vous rappeler lorsque vous ne pouvez pas les joindre par téléphone. |  |  |  |  |  |
| Les informations techniques et la compétence de notre représentant commercial. |  |  |  |  |  |
| La compétence de notre commercial pour vous informer sur les nouveaux produits et services. |  |  |  |  |  |
| La compétence de la présentation faite par notre commercial sur notre entreprise. |  |  |  |  |  |
| Dans quelle mesure trouvez-vous le matériel promotionnel du produit suffisant ? |  |  |  |  |  |
| Trouvez-vous que les spécifications techniques du produit sur notre site Web sont suffisantes ? |  |  |  |  |  |
| Le prix du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| La qualité du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| Le rapport qualité-prix du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| Heure de livraison du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| La facilité d'utilisation du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| La qualité de l'emballage du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| Le contenu des informations sur les étiquettes du produit que vous avez reçu. |  |  |  |  |  |
| Notre orientation client. |  |  |  |  |  |
| Notre flexibilité. |  |  |  |  |  |
| Notre rapidité de réponse au problème. |  |  |  |  |  |
| Notre capacité à résoudre le problème. |  |  |  |  |  |
| Notre capacité à produire de nouvelles technologies. |  |  |  |  |  |
| Notre gamme de produits. |  |  |  |  |  |
| Pouvez-vous évaluer votre confiance en notre marque ? |  |  |  |  |  |
| Pouvez-vous évaluer votre satisfaction générale à propos de notre entreprise et de nos produits ? |  |  |  |  |  |

**« Comment est votre évaluation dans nos groupes de produits ?**

**Évaluation : Le degré de satisfaction sera sélectionné dans chacune des colonnes Prix, Qualité et Délai de livraison. Si vous n'avez pas acheté le produit, veuillez cocher la colonne « Je n'ai pas acheté » ;**

**1- Très mauvais 2- Pas bon 3-Moyen 4- Bon 5- Très bon**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Groupe De Produits |  | Prix | | | | | Qualité | | | | | Délai De Livraison | | | | | |
|  | Je n'ai pas acheté. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Tuyaux D'irrigation Par Aspersion |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Accessoires D'irrigation Par Aspersion |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Asperseur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tuyaux D'irrigation Goutte À Goutte Plat ( La Gaine ) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tuyaux D'irrigation Goutte À Goutte Ronds ( GR) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mini Vannes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Accessoires D'irrigation Goutte À Goutte |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Filtres En Plastique |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Filtres En Plastique De Type Y |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Raccords À Compression |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Colliers De Prises |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Avis et suggestion:**