

Date

Société

Interlocuteur

Service

Constructeur Revendeur

Intégrateur BE / Engineering

Utilisateur final Agent Export Europe

Distributeur Agent Export Autre

ACCESSIBILITE / REACTIVITE

1. Disponibilité des interlocuteurs et temps de réponse

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

2. Transmission et suivi des messages

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

DELAIS

3. Délai de remise des offres

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

4. Respect des délais de livraison

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

COMMUNICATION

5. Accueil téléphonique (et accueil usine)

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

6. Contact et collaboration avec le service commercial

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

7. Contact et collaboration avec le service après-vente

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

8. Présence commerciale en clientèle (visites)

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

9. Conseil client pour la définition du produit

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

PRODUIT / SERVICE

10. Clarté de l'offre

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

11. Assistance technique / Formation

Pas satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques client :

12. Respect des caractéristiques techniques et performances contractuelles

Pas satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques client :

13. Respect des quantités commandées

Pas satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques client :

14. Documentation client (catalogues, notices,...)

Pas satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques client :

15. Suivi administratif des commandes (AR, BL, facture)

Pas satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques client :

16. Traitement des demandes, des réclamations et litiges

Pas satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques client :

17. Flexibilité / Réactivité

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

18. Force de proposition et conseil

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

19. Maîtrise technique

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

20 Compétence, comportement, professionnalisme

Pas satisfait Peu satisfait Assez satisfait Très satisfait

Remarques client :

21 Quelle est votre niveau de satisfaction global (note de 1 à 4)

22 Avez -vous des projets codeur à court et moyen termes ?