

Sondage.

Afin de toujours mieux vous servir et développer la relation de confiance qui existe depuis de nombreuses années entre nous, nous serions très intéressés à connaître votre niveau de contentement face à notre entreprise.

Nous aimerions que vous nous aidiez à nous améliorer et pour cela nous souhaitons que vous répondiez à ces quelques questions. (Toutes ces données seront traitées de manière confidentielle).

Question 1.

De manière générale, êtes-vous pleinement satisfaits de Graphic-Papiers.com.

: Très satisfait : moyennement satisfait : Pas satisfait

Que pouvons-nous améliorer ?.....
.....
.....

Question 2.

Notre assortiment papier, consommables et papeterie vous convient-il ?

: Totalement : Manques partiels : Manques de choix sur produits

Que pouvons-nous améliorer ?.....
.....
.....

Question 3.

Que pensez-vous de notre service clientèle ?

Accessibilité (Horaire d'ouverture, téléphone, fax, mail etc.)

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Compétence – réponse aux questions

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Amabilité - serviabilité

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Efficacité - réactivité

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Facturation – suivi administratif

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Que pouvons-nous améliorer ?.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Question 3.

Que devons-nous faire pour améliorer nos transports et livraisons ?

Système de livraison type DHL – DPD etc,etc.

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Notre système de livraison principal avec nos chauffeurs

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Rapidité de la livraison

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Efficacité – qualité de travail

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Sympathie - politesse

: Très bien : Moyen : Doit mieux faire

Que pouvons-nous améliorer ?.....
.....
.....

Question 4.

Dans quel domaine sommes-nous moins efficaces que nos concurrents ?

Site internet

: Meilleurs : Moins bons : Equivalents

Fixation des prix et remises

: Meilleurs : Moins bons : Equivalents

Simplicité de la prise de commandes (E-commande-Téléphone-Fax-Mail-Répondeur)

: Meilleurs : Moins bons : Equivalents

Aptitude à livrer

: Meilleurs : Moins bons : Equivalents

Erreurs, mauvais traitement des commandes, factures, livraisons.

: Meilleurs : Moins bons : Equivalents

Que pouvons-nous améliorer ?.....
.....
.....

**Pour vous remercier de l'intérêt que vous portez à notre entreprise, NOUS
vous offrons 5 % supplémentaires sur votre prochain achat de papier
plotter.**

Nom de la société :

Adresse : Tél.

N° Postal : Ville :