



Sartrouville, le 27 janvier 2015

Chers Clients,

Tout d'abord, nous tenons à vous remercier de votre collaboration à l'essor de notre entreprise.

Comme chaque année nous avons besoin de votre avis sur la qualité des services que nous vous proposons.

Grâce à vos réponses, nous obtiendrons des renseignements importants qui nous permettront d'adopter des solutions efficaces pour améliorer la qualité de nos prestations.

A ce titre, nous vous invitons à prendre une dizaine de minutes pour répondre aux questions qui vont suivre.

Vos réponses ne serviront qu'à des fins statistiques pour améliorer nos services.

Nous vous remercions par avance pour votre implication.

## ENQUETE DE SATISFACTION

- Q1. Avez-vous déjà visité notre site internet ?  OUI  NON
- Q2. Souhaitez vous continuer à recevoir la version papier des catalogues ?  OUI  NON
- Q4. Globalement, êtes vous satisfait de l'ensemble des prestations fournies par notre entreprise ?  OUI  NON

### Votre satisfaction vis-à-vis du service commercial

Q5. Pour chacun des points suivants concernant notre service commercial, quel a été votre niveau de satisfaction ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
Le délai d'attente avant d'obtenir un conseiller					
La qualité des renseignements fournis					

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
L'adéquation du devis à votre besoin					
La clarté du devis proposé					
La qualité des réponses apportées à votre démarche					

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

### Votre satisfaction vis-à-vis du service livraison

Q6. Pour chacun des points suivants concernant notre service livraison, quel a été votre niveau de satisfaction ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
La rapidité de la livraison					
La qualité de l'emballage du produit					
La conformité de la livraison par rapport à la commande					

La qualité de la gestion des reliquats					
--	--	--	--	--	--

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

### Votre satisfaction vis-à-vis des produits commandés

Q7. Pour chacun des points suivants concernant les produits que vous avez commandé chez nous, quel a été votre niveau de satisfaction ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
Etendue de la gamme Pièces de Rechanges					
Tarifs de la gamme Pièces de Rechanges					
Qualité des produits proposés					

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

### Votre satisfaction vis-à-vis de note Service Après Vente

Q8. Pour chacun des points suivants concernant notre Service Après Vente, quel a été votre niveau de satisfaction ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
L'amabilité du technicien					
La prise en compte de votre cas personnel					
La qualité des solutions apportées					
La rapidité d'intervention					
Le délai de traitement du litige					

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

### Votre satisfaction vis-à-vis du site internet

Q9. Pour chacun des points suivants concernant notre site internet, quel a été votre niveau de satisfaction ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
La communication faite pour vous inciter à visiter le site					
La facilité de connexion au catalogue en ligne					
L'intérêt des informations présentes sur le site					
La rapidité d'intervention					
La facilité à trouver les pièces recherchées					

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

Q10. Pouvez vous nous dire ce qu'il manque au site pour être pleinement satisfait de son utilisation ?

**Votre satisfaction vis-à-vis de la communication externe**

Q11. Pour chacun des points suivants concernant la communication que peut faire notre entreprise auprès de vous, quel a été votre niveau de satisfaction ?

	Très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	pas d'opinion ou non concerné
La fréquence des promotions proposées					
La fréquence des actions commerciales proposées					
La qualité des actions commerciales proposées					
La qualité des outils d'aide à la vente proposée					

Si réponse peu satisfait/pas du tout satisfait pouvez vous nous en exposer les raisons ?

Q12. Parmi les propositions suivantes, lesquelles vous semblent le mieux adaptées à l'appartenance d'un réseau professionnel ?

- Promotions régulières sur le site internet
- Promotions régulières par voie postale
- Meeting régional entre professionnel (sujets techniques)
- Informations régulières sur les nouveautés produits
- Supports techniques
- Publicité sur le lieu de vente (affiches, banderolles, présentoirs...)
- Motivation sur Chiffre d'affaires
- Autre .....

Q13. Pouvez vous nous dire ce qu'il manque à la communication d'ESC pour être pleinement satisfait ?

**Concernant plus généralement le marché actuel de la pièce de rechange**

Q14. Pouvez-vous nous dire sur quels produits vous avez votre préférence en l'achetant chez nous plutôt qu'à la concurrence ?

- Compresseur
- Condenseurs
- Filtres deshydrateurs
- consommables (huile, traceur, joints...)
- Evaporateurs
- Autres pièces (thermostat, pressostat, détendeur...)
- Outillages
- Autres (précisez) .....

Q15. Pouvez vous nous dire quelles sont les raisons qui motivent vos achats à la concurrence ?

**Pour finir, quelques questions à propos de vous**

SOCIETE

Votre nom

votre email

**Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire, vous pouvez le retourner par fax au 01.39.57.44.21 ou par courrier à ESC - ZA des Perriers - 82/84 route de Cormeilles 78505 SARTROUVILLE ou par mail à pascale.pujols@esc-clim.com**