

Entreprise :

Contact :

Date :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Que pensez-vous de nos prestations avant vente

3 : Satisfait

2 : Moyennement satisfait

1 : Pas satisfait

Conseils techniques

Clarté de notre offre technico-commerciale

Documentation technique remise

Satisfaction de vos attentes techniques et commerciales

Réactivité

Actuellement

1. Etes-vous satisfait du matériel SAUTELMA ?

2. Comment évaluez-vous le suivi de commande ?

3 : Satisfait

2 : Moyennement satisfait

1 : Pas satisfait

Délais de livraisons annoncés

Disponibilité du personnel

Gestion contractuelle de la commande

Respect des délais de livraison

3. Comment jugez-vous notre service commercial ?

3 : Bon

2 : Moyen

1 : Mauvais

La rapidité de mise en relation avec le bon interlocuteur

La prise en compte de vos besoins

L'écoute du commercial

L'assistance technique du commercial

La réactivité face aux problèmes que vous avez soulevés

4. Connaissez-vous les produits SAUTELMA récents ? OUI NON

Souhaitez-vous recevoir un document de présentation des produits et nouveautés SAUTELMA?

5. Comment positionnez-vous la société Sautelma Rotolok par rapport à ses concurrents?

	Meilleure	Comparable	Moins bonne	Pas d'opinion
Relations commerciales				
Capacité de recherche de solutions				
Qualité des produits				
Rapport qualité/prix				
SAV				

6. Comment jugez-vous la qualité de notre service après-vente?

- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise

Commentaires :

7. D'après notre suivi interne, vous n'avez pas encore approvisionné (acheté) des pièces de rechange / plus acheté de pièces de rechange depuis.....

Pensez-vous vous approvisionner ?

- **Si oui,**
 - dans quels délais ?
 - souhaitez-vous une offre chiffrée ?
- **Si non, savez-vous que, pour certaines pièces, il y a des délais d'approvisionnement ?**

8. Avez-vous ou aurez-vous des projets d'investissement ou de rénovation qui pourrait intéresser Sautelma ?

9. Etes-vous prêt à nous recommander auprès d'autres entreprises ?

10. Pourquoi avez-vous choisi Sautelma Rotolok ?

- Qualité de service
- Qualité des produits
- Prix
- Professionnalisme
- Renommée
- Compétence et technicité

Autre commentaire :

Sautelma Rotolok vous remercie du temps accordé à ce questionnaire.