

	FICHE DE SATISFACTION CLIENT	Identification : EQ001-III
		Version n° 1 du 6 nov. 2006
		Enregistrement Qualité

Madame, Monsieur,

La société EACM vient d'achever une prestation pour votre compte. Nous vous serions extrêmement reconnaissants de bien vouloir consacrer quelques minutes à remplir ce questionnaire d'évaluation, afin de nous permettre d'améliorer nos futures prestations.

Nom de votre société :
Nature de la mission :
Date de début de la mission :
Date de fin de la mission :

Votre satisfaction concernant :						Cet aspect est il important pour vous ?		
Les aspects suivants :	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Mécontent	Sans opinion	Non	Oui, un peu	Oui, très
Compréhension de vos attentes et offre commerciale								
Analyse et compréhension de vos attentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Clarté du devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Adéquation avec votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Offre tarifaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Réalisation de la prestation								
Le respect des délais, du planning, des horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Le respect du budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Le respect du cahier des charges et de la proposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
La méthodologie employée par EACM pour cette prestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
La qualité de la restitution (écrite et/ou orale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
L'adéquation entre le résultat de la prestation réalisée et les objectifs définis / vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
La valeur ajoutée apportée par cette prestation à votre société	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Communication								
La qualité des échanges entre EACM et votre personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Services complémentaires								
La réactivité en cas de réclamation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Écoute du client (prise en compte de vos remarques)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Autre :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Visa de la société :

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Fiche N° :