

**TRAVAUX PUBLICS
GENIE CIVIL**Tél 05 62 28 51 77 – Fax 05 62 28 59 27
E mail : clotilde.bezin@sa-touja.fr**QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT**

Document à retourner à l'adresse indiquée ci-dessous :

Client :
Affaire :
Référence :
Retourné par :
Date et Visa :

A l'attention de Madame BEZIN
TOUJA
ZA du Régé
32310 VALENCE SUR BAISE

Merci de la confiance que vous nous témoignez par les contrats que vous nous confiez. Pour pouvoir vous satisfaire toujours mieux, donnez nous votre opinion sur la qualité de notre prestation et de nos ouvrages en cochant les cases qui correspondent à votre évaluation de l'entreprise

CRITERES	Médiocre	Plutôt mauvais	Plutôt moyen	Bon	Très bon	COMMENTAIRES
1 EFFICACITE DU CONTACT COMMERCIAL (conseils, ponctualité, disponibilité,...)						
2 DELAIS DE FOURNITURE DU DEVIS						
3 CLARTE ET PRECISION DU DEVIS						
4 RAPPORT QUALITE/PRIX						
5 RESPECT DE LA DATE DE DEBUT DES TRAVAUX						
6 RESPECT DE LA DATE DE RECEPTION DES TRAVAUX						
7 CONFORMITE DES TRAVAUX (matériaux, mise en œuvre, finitions...)						
8 TENUE DU CHANTIER (propreté, rangement, nuisance...)						
9 RESPECT DES ENGAGEMENTS (prix, prestations...)						
10 CONFORMITE DU PRODUIT ATTENDU						
11 ETAT DES RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT DE L'ENTREPRISE						
12 ETAT DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL DE CHANTIER						
13 QUALITE DU SERVICE APRES VENTE						
14 MOYENS UTILISES						
15 TECHNIQUES UTILISEES						
16 MATERIAUX UTILISES						
17 QUALITE DES FINITIONS						
18 REPRISE DES DEFAUTS						
19 PROPOSITION DE SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTE						
20 COMMUNICATION, TRANSMISSION D'INFORMATION						
21 GESTION DOCUMENTAIRE						
22 SECURITE						
23 MAITRISE DES SOUS TRAITANTS						
24 REACTIVITE						

25	Quelles sont les raisons principales qui vous amènent à travailler avec notre société ?
26	Ferez-vous à nouveau appel à notre entreprise pour d'autres travaux de notre compétence :
27	Etes-vous prêt à conseiller notre entreprise à des personnes de votre entourage :
28	Selon vous, quels sont les points que la société TOUJA devrait améliorer ?
29	Si vous êtes vous même en démarche qualité, notre société est certainement évaluée auprès de vos services Achats ou Qualité. Dans ce cas nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous communiquer les résultats de celle-ci.