

Enquête de satisfaction

Projet d'éclairage durable

Cher Client,

Aura Light a récemment installé dans vos locaux une nouvelle solution d'éclairage efficace et durable.

Nous réalisons actuellement une enquête portant sur nos pratiques commerciales et espérons que vous pourrez nous aider à améliorer nos performances en répondant à quelques questions. Remplir ce questionnaire ne vous prendra que 5 minutes.



Entreprise:.....
 Nom:.....
 Fonction:.....
 Téléphone:.....
 E-mail:.....

1. Quel est votre niveau de satisfaction globale vis-à-vis de notre entreprise ?

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

2. Comment avez-vous été contacté par le représentant commercial Aura ?

En personne Par téléphone Par e-mail Dans le cadre d'un salon/d'une conférence Autre

3. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction vis-à-vis du représentant commercial en fonction des critères suivants :

Réactivité

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Professionnalisme

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Compréhension de mes besoins

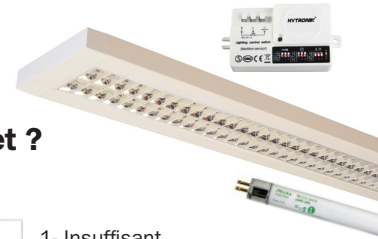
5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

4. Êtes-vous satisfait du délai de réponse à vos besoins ?

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

5. Le projet durable a-t-il été présenté de façon claire et transparente ?

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant



6. Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis des caractéristiques du projet ?

Développement durable

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Rapport qualité/prix

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Service après-vente

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Installation et livraison

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Confort visuel

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

7. Quelle est, pour vous, l'importance des caractéristiques suivantes en termes de planification d'un projet/investissement durable ?

Développement durable

5- Extrêmement important 4- Très important 3- Plutôt important 2- Pas très important 1- Pas du tout important

Rapport qualité/prix

5- Extrêmement important 4- Très important 3- Plutôt important 2- Pas très important 1- Pas du tout important

Service après-vente

5- Extrêmement important 4- Très important 3- Plutôt important 2- Pas très important 1- Pas du tout important

Installation et livraison

5- Extrêmement important 4- Très important 3- Plutôt important 2- Pas très important 1- Pas du tout important

Confort visuel

5- Extrêmement important 4- Très important 3- Plutôt important 2- Pas très important 1- Pas du tout important

Caractéristiques supplémentaires

.....

8. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction vis-à-vis de notre Service Clients en fonction des critères suivants :

Facilité de contact du Service Client

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Réactivité à la demande

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

Résolution des problèmes

5- Excellent 4- Satisfaisant 3- Passable 2- Plutôt insuffisant 1- Insuffisant

9. Par rapport à d'autres entreprises offrant les mêmes services, comment évaluez-vous Aura ?

- 5 - Bien supérieur
 4 - Plutôt supérieur
 3 - Identique
 2 - Plutôt moins bon
 1 - Moins bon

10. Quelle est la probabilité que vous choisissiez à nouveau notre entreprise pour vos projets d'éclairage durable ?

- 5 - Très probable
 4 - Plutôt probable
 3 - Ni probable ni improbable
 2 - Plutôt improbable
 1 - Très improbable

11. Quelle est la probabilité que vous recommandiez notre entreprise ?

- 5 - Très probable
 4 - Plutôt probable
 3 - Ni probable ni improbable
 2 - Plutôt improbable
 1 - Très improbable

12. Quelles suggestions pouvez-vous faire pour nous permettre d'améliorer nos offres ?

Commentaires

.....

.....



Veuillez nous retourner ce questionnaire par e-mail.

Merci pour votre temps et votre confiance.

L'équipe Aura se tient à votre disposition.

Cordialement,

L'équipe Aura Light

