

## Enquête de satisfaction clients SNEP

### • Identité client

- Entreprise : .....
- Activité : .....
- Civilité :  Madame  Mademoiselle  Monsieur
- Nom : .....
- Prénom : .....
- Sexe :  masculin  féminin
- Fonction : .....
- Age :  
 de 15 ans à 24 ans  de 25 à 34 ans  de 35 à 49 ans  de 49 à 55 ans  + de 55 ans  
ou date de naissance  pour plus de précision
- Ancienneté dans l'entreprise :  
 de 1 à 3 ans  de 3 à 6 ans  de 6 à 9 ans  de 10 à 15 ans  + de 16 ans
- Effectif de l'entreprise:  
 de 1 à 4 personnes  5 à 9  de 10 à 49  de 49 à 100  à 449   
+ de 500
- Adresse professionnelle: .....
- .....  
 .....
- .....  
Pays.....
- Téléphone :
- Fax :
- Site internet :   pas de site internet
- Adresse email  @  pas d'adresse email

### • Connaissance de l'entreprise SNEP

- Depuis combien de temps êtes-vous clients SNEP ?  
 moins de 1 an  de 1 à 3 ans  de 3 à 6 ans  de 6 à 9 ans  de 9 à 12 ans  de 12 à 15 ans  plus de 15 ans  ne sait pas
- Comment avez-vous connu SNEP ?  
 relations professionnelles (partenaires, clients, confrères)  relations amicales  pages jaunes, internet  autres : précisez.....  
 ne sait pas
- Avez-vous déjà recommandé SNEP à vos confrères, ou à vos partenaires ?  
 oui  non  ne sait pas
- Quels produits commandez-vous à SNEP ?  
 signalisation routière  signalétique  affichage  totem  PLV  vitrophanie  bandeau  caisson  enseigne corporative  toile tendue  profil
- Saviez-vous que SNEP possède cette large gamme de produits ?  oui  non
- Savez vous quel est le budget moyen annuel de vos achats chez SNEP?  
 de à euros  de à euros  de à euros  + de euros  
 ne sait pas
- Allez-vous augmenter ou diminuer vos achats futurs chez SNEP ?

- Quand vous cherchez un nouveau produit, comment procédez-vous ?

*\*plusieurs réponses sont possibles*

appel direct à SNEP  consultation des concurrents  recherche de nouveaux fournisseurs   
sans réponse  autre. Précisez.....

- SNEP est-il votre principal fournisseur pour le(s) produit(s) que vous commandez ?

oui  non

si non, merci de citer les autres fournisseurs en précisant de quel produit il s'agit.....

.....

.....

.....

• **Comment jugez-vous la qualité des prestations ?**

Indiquez votre niveau de satisfaction sur chacun des critères suivants en entourant la réponse qui vous convient :

• **Le produit**

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
La qualité des produits	1	2	3	4
La durabilité des produits	1	2	3	4
La résistance des produit	1	2	3	4
L'utilisation du produit	1	2	3	4

Vos observations

.....

• **Le prix**

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
Le tarif des produits	1	2	3	4
Le rapport qualité/prix	1	2	3	4
La négociation des prix	1	2	3	4

Vos observations

.....

• **Les délais**

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
Les délais de fabrication	1	2	3	4
Les délais de livraison	1	2	3	4
Les délais de réponse aux devis	1	2	3	4

Le respect des délais en général	1	2	3	4
----------------------------------	---	---	---	---

Vos observations

.....

• **Les relations commerciales, techniques, administratives et comptables**

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
La qualité de l'accueil téléphonique	1	2	3	4
La disponibilité de votre interlocuteur	1	2	3	4
La clarté des informations fournies	1	2	3	4
Le conseil	1	2	3	4
La qualité de suivi des dossiers	1	2	3	4
Les modalités et dates de facturation	1	2	3	4

Vos observations

.....

• **Le service après vente**

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
Le service transport et l'expédition	1	2	3	4
L'emballage	1	2	3	4
La livraison du produit en bon état	1	2	3	4

Vos observations

.....

- Avez-vous eu des litiges avec l'entreprise ?

Lequel

(s) ? .....

- Le litige a-t-il été correctement réglé ?

oui  non  moyennement

si non, pourquoi ? .....

• **SNEP vous interroge pour améliorer la qualité de son information et sa communication.**

- Utilisez-vous internet ?  oui  non  prochainement
  - Pour correspondre par courrier  oui  non  prochainement
  - Pour rechercher des informations  oui  non  prochainement
  - S'informer sur des entreprises concurrentes  oui  non  prochainement
  - Pour passer des commandes  oui  non  prochainement
  - Pour visualiser des produits  oui  non  prochainement
  - Recevoir des documents fournisseurs  oui  non  prochainement

Autre :  
précisez.....

- Avez-vous besoin d'informations sur l'entreprise SNEP?  oui  non  sans réponse
  - Si oui, sous quelle forme préférez vous que les informations (y compris les nouveautés) vous soient présentées ? *\*plusieurs réponses sont possibles*
    - Plaquette institutionnelle (historique, métiers, clients, personnel)
    - Fiches techniques des produits
    - Catalogue des produits
    - site internet
    -
  - autre :précisez.....  
.....
  - Si oui, sous quelle forme préférez vous que les informations et les nouveautés vous soient transmises ? *\*plusieurs réponses sont possibles*
    - courrier postal
    - site internet
    - courrier électronique
    - fax
    - autre :précisez.....  
.....

- Lisez-vous des journaux professionnels  oui  non

Si oui,

lesquels ?.....

- Etes- vous sensibles à la publicité dans ces journaux ?  oui  non

Si oui,

lesquelles ?.....

- Faites partie d'un syndicat professionnel ?  oui  non  sans réponse

Si oui,

lequel ?.....

- Trouvez-vous les documents de communication SNEP (papier à en tête, fax, devis, accusés de réception, factures?lisibles, agréables et conviviaux

- **Pourriez-vous donner une note globale sur la prestation de SNEP en général ?**

/10

- Pourquoi ?

- **Pour améliorer sa prestation, SNEP souhaite savoir si vous êtes intéressé par ...**

- Un plan d'assurance qualité  oui  non  indifférent
- Connaître l'activité de thermoformage  oui  non  indifférent
- La visite d'un commercial  oui  non  indifférent
- La visite de l'usine  oui  non  indifférent
- La création d'un bureau de design intégré  oui  non  indifférent
- Quels sont les produits (ou services) que vous aimeriez voir chez SNEP et qu'on ne vous propose pas ?

- Pour conclure ...

- Quels sont nos points forts ?

.....

- Quels sont nos points faibles ?

.....

- Quels sont vos besoins et vos attentes ?

.....

- Vos observations et commentaires

.....

- Vos suggestions d'amélioration à nous faire

.....