

QUESTIONNAIRE D'EVALUATION DES SERVICES

Compétence et valeur ajoutée des services

	D'accord	Assez d'accord	Pas très d'accord	Pas d'accord
1. Nous avons une bonne compréhension de vos activités et de votre organisation.				
2. Nous vous aidons à identifier les problèmes et à diagnostiquer leurs causes.				
3. Nous vous proposons des solutions constructives et originales.				
4. Nous vous communiquons des informations nouvelles et/ou pertinentes propres à vos circonstances.				
5. Nous avons contribué à rendre vos collaborateurs plus efficaces.				
6. Nous anticipons vos besoins et vos souhaits.				
7. Nous vous donnons l'impression d'être soucieux et à même de participer au développement de vos affaires.				
8. Nous avons une bonne réputation, qui peut, le cas échéant, vous servir.				
9. Nous vous donnons l'impression d'être, par notre connaissance de votre dossier et notre expertise de généraliste, des interlocuteurs privilégiés et de confiance.				

Commentaires :



	D'accord	Assez d'accord	Pas très d'accord	Pas d'accord
10. Nous ne vous faisons pas perdre de temps, notamment par des interventions dérangeantes.				
11. Nous respectons les délais et les périodes d'intervention auxquels nous nous sommes engagés.				
12. Nous intervenons promptement suite à vos sollicitations expresses.				
13. Nous sommes accessibles ou retournons au plus tôt vos appels téléphoniques.				
14. Nous vous répondons par courrier rapidement et de manière adaptée.				
15. Nous utilisons une expression claire, concise et dénuée de jargon.				
16. Nous sommes ponctuels aux rendez-vous.				
17. Nous avons su obtenir votre meilleure collaboration propre à réduire notre durée d'intervention.				
18. Nous vous donnons l'impression de gérer adéquatement le temps et d'optimiser notre efficacité.				
19. Nous sommes courtois et attentifs à vos propos lors de nos communications téléphoniques.				
20. Nous sommes hospitaliers et entièrement consacrés à vous lors de vos visites.				

Commentaires :



- 21. Nous vous manifestons une constante disponibilité.
- 22. Nous attribuons vos travaux au(x) collaborateur(s) le(s) plus adéquat(s).
- 23. Nous obtenons les informations requises avec intelligence et tact.
- 24. Nous vous donnons l'impression de respecter la discrétion et la confidentialité requises.
- 25. Nous avons discuté et réagi valablement en cas d'insatisfaction de votre part.
- 26. Nous attestons la capacité d'aborder les problèmes en nous mettant à votre place (empathie).
- 27. Nous vous donnons l'impression d'avoir su établir de bons rapports relationnels.

D'accord	Assez d'accord	Pas très d'accord	Pas d'accord

Commentaires :