

Afin de mesurer la satisfaction de nos clients, nous procédons à un rapide questionnaire. Merci de nous le retourner rempli et assorti de vos commentaires, que nous ne manquerons pas d'analyser dans but permanent d'améliorer notre prestation.

In order to assess customer satisfaction, we wish you to fill in this form and send it back asap. Your answers are to be analyzed with the aim of continuously improving our partnership.

Client / customer:

(cochez les cases correspondantes au niveau de satisfaction. *Check according to your level of satisfaction*)

A : Excellent *Excellent*, **B**: Bon *good*, **C** : Moyen *middle*, **D**: Insuffisant *inadequate*

(Merci de justifier dans Observations les notes C ou D)

Accueil et relations commerciales *commercial relationship*

		A	B	C	D
1	Accueil téléphonique <i>Phone welcome</i>				
2	Disponibilité de votre contact <i>Availability of your contacts</i>				
3	Délai et qualité des réponses aux devis <i>Delay and quality of quotations</i>				
4	Compétitivité de nos offres <i>offers competitiveness of quotations</i>				
5	Aptitude à résoudre les différends (négociation, ...) <i>ability for negotiations</i>				

Produit et prestations *Product and operations*

6	Réactivité aux demandes exceptionnelles <i>Ability to react to particular requests</i>				
7	Respect des modifications <i>Respect of modifications</i>				
8	Respect des délais de livraison <i>On time deliveries</i>				
9	Conformité des produits aux spécifications <i>Product conformance to specifications</i>				
10	Respect des consignes d'emballage <i>Respect of packaging instructions</i>				
11	Préservation des produits lors de la livraison <i>Goods shipping integrity</i>				

Qualité

12	Précision des renseignements qualité fournis <i>Accuracy of given information</i>				
13	Communication des infos sur les problèmes rencontrés <i>Ability to communicate about problems</i>				
14	Délais et qualité de la réponse à une NC <i>on time answer to Non Conformities</i>				
15	Résolution des problèmes qualité rencontrés avec les fournisseurs <i>Ability in troubleshooting issues with sub-tier suppliers</i>				
16	Renseignement et fourniture des documents demandés <i>Correct filling of requested documents</i>				

Perception globale de SPEM AERO *Overall feeling of SPEM AERO*

17	Organisation par rapport aux besoins <i>Organization regarding needs</i>				
18	Compétence <i>skills</i>				
19	Démarche partenariale <i>Partnership</i>				
20	Appréciation globale vis à vis de nos concurrents <i>general overview towards competitors</i>				

Observations *comments* : (objectifs *target*)

Date :

Nom et Visa :