

Nom de l'entreprise :

Votre nom :

Adresse de l'entreprise :

Cette enquête de satisfaction nous permettra de mieux **répondre à vos attentes** et **d'améliorer la qualité de nos services**.

Merci de prendre un court moment pour compléter ce questionnaire et nous le retourner par courrier, fax ou mail (Cf. coordonnées en bas de page).

Vous êtes...

1-Pour quel(s) besoin(s) avez-vous fait appel à KLEVA ? (Plusieurs réponses possibles)

Besoin(s) ponctuel(s)

Besoin(s) récurrent(s)

2-Dans quelle(s) domaine(s) d'activité(s) KLEVA ? (Plusieurs réponses possibles)

Prestations à la carte

Facility management

Second œuvre

Conseil achats

3-Comment avez-vous connu KLEVA ? (Plusieurs réponses possibles)

La presse

à préciser

Démarchage commercial

Par un prescripteur

à préciser.....

Pages Jaunes

Site Internet KLEVA

Bouche à oreille

Autre

à préciser

4-Quelle a (ont) été la (les) raison(s) qui vous a (ont) poussé à faire appel à KLEVA la première fois ? (Plusieurs réponses possibles)

Des tarifs avantageux

Un interlocuteur unique

Le suivi qualité « terrain » des prestations

La réactivité d'intervention

La facilité de traitement de vos besoins (call-center...)

La facturation unique

Autre

à préciser.....

5-Dans quelles circonstances avez-vous fait appel aux prestations KLEVA la première fois ? (Plusieurs réponses possibles)

Un nouveau besoin en prestation de services

Tester KLEVA sur une ou plusieurs prestations

Insatisfaction sur un ou plusieurs de vos prestataires

Un déménagement professionnel

La rénovation de vos locaux

Un besoin urgent (urgence technique...)

Autre

à préciser.....

Information sur nos services...

6-Vous avez déjà été en relation avec le standard téléphonique ?

 Oui

 Non (Si non passez à la question 8)

7-Si oui, êtes-vous satisfait...

	Très	Assez	Peu	Pas
De la facilité d'obtention des coordonnées téléphoniques				
De la rapidité d'accès à un interlocuteur KLEVA				
De la politesse et diplomatie de l'interlocuteur				
De l'écoute de l'interlocuteur				
Du temps nécessaire à l'obtention de votre demande				
De la pertinence des informations obtenues				
En général, du standard téléphonique KLEVA				

Commentaires et/ou Suggestions :

8-Vous avez déjà été sur le site Internet KLEVA ?

 Oui

 Non (Si non passez à la question 10)

9-Si oui, êtes-vous satisfait...

	Très	Assez	Peu	Pas
De la facilité d'obtention de l'adresse Internet kleva.fr				
De la facilité d'accès à l'information sur le site				
Du contenu informatif				
En général, du site Internet KLEVA				

Commentaires et/ou Suggestions :

Approche commerciale...

10-Quel est votre acteur de communication privilégié lorsque vous avez un besoin ?

 Chargé(e) d'affaires

 Standard téléphonique

 Responsable de site

 Site Internet

 Les équipes opérationnelles sur le terrain

11-Etes-vous satisfait...

	Très	Assez	Peu	Pas
De la première approche commerciale KLEVA				
De l'explication de notre métier et nos activités				
De l'attention qui vous a été accordée				
De la compréhension de votre demande par KLEVA				
Des conseils promulgués sur les solutions envisageables				
De la réactivité de réponse à votre demande				
De l'information sur le traitement de votre demande				
Du contenu de la proposition commerciale				
De la proposition tarifaire				

Commentaires et/ou Suggestions :

Prestations Kleva...

12-Etes-vous satisfait...	Très	Assez	Peu	Pas
De la réactivité dans la réalisation d'une prestation validée				
De l'information communiquée sur le déroulement de la prestation				
Du respect des heures et dates annoncées				
De la présentation et la correction des personnes réalisant la prestation				
Du professionnalisme des personnes réalisant la prestation				
De l'état des locaux après prestation				
De la conformité des prestations au cahier des charges et/ou attentes				
De la conformité des prestations à la proposition commerciale				
Du suivi terrain KLEVA des prestations				

Commentaires et/ou Suggestions :

Au global...

13-Globalement, diriez-vous que les prestations KLEVA sont :

- Très satisfaisantes
 Satisfaisantes
 Peu satisfaisantes
 Pas du tout satisfaisantes

14-Souhaitez-vous continuer à faire appel à KLEVA ?

- Oui **Pourquoi ?**

 Non **Pourquoi ?**

15-Seriez-vous prêt à recommander KLEVA à d'autres professionnels ?

- Oui Non

16-Avez-vous dans votre entourage des professionnels pouvant être intéressés par nos services ?

- Oui Non

17-Si oui, quels sont-ils ? Anonyme Sous votre recommandation

Société	Nom interlocuteur	Fonction	Tél. direct	Coordonnées autres

Merci pour votre confiance et votre participation à la qualité KLEVA