



	DOCUMENTATION QUALITE	Référence	Page
		FQ GEN 028	1/1
	Questionnaire de mesure de satisfaction client	Version	Date
		2	18/11/2016

Aidez-nous à améliorer nos services pour vous !





Avec quel laboratoire avez-vous affaire ?

Laboratoire de métrologie
 Laboratoire de réaction au feu
 Laboratoire céramique
 Laboratoire béton et liants
 Laboratoire de la marque ciment
 LATEB


Accueil et communication :


	Pas du tout satisfait 	Peu satisfait 	Satisfait 	Très satisfait 
Accueil téléphonique				
Orientation vers le bon interlocuteur				
Réactivité à vos demandes				





Technique





	Pas du tout satisfait 	Peu satisfait 	Satisfait 	Très satisfait 
Accueil au laboratoire				
Disponibilité et réactivité à vos demandes d'informations techniques				
Présentation et lisibilité des certificats/rapports				

Délais

	Pas du tout satisfait 	Peu satisfait 	Satisfait 	Très satisfait 
Délai de réponse à votre demande				
Délai de réalisation de prestation				
Délai de remise des certificats/rapports				
Délai de réception de facture				

	DOCUMENTATION QUALITE		Référence	Page
			FQ GEN 028	2/1
	Questionnaire de mesure de satisfaction client		Version	Date
			2	18/11/2016

Qualité	Pas du tout satisfait 	Peu satisfait 	Satisfait 	Très satisfait 
Réactivité face à une réclamation				
étendue des accréditations du laboratoire				

Service au général	Pas du tout satisfait 	Peu satisfait 	Satisfait 	Très satisfait 
Globalement, vous êtes...				

Vos suggestions et proposition d'améliorations :

Vos coordonnées :

Société :	N°de fax :
<u>Questionnaire renseigné par :</u>	
Nom :	Fonction :
Date et signature :	

CTMCCV vous remercie pour votre collaboration !

Prière de retourner ce questionnaire par fax au **71 392 460** ou par e-mail au : **ctmccv@planet.tn.**