

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer la qualité de nos relations, nous vous proposons de remplir ce questionnaire visant à mieux connaître vos appréciations et commentaires sur l'ensemble de nos prestations.

Vous n'aurez qu'à nous retourner cette enquête par fax au numéro indiqué ci-dessus ou par e-mail.

Nous vous remercions par avance pour votre participation et nous vous prions de croire Madame, Monsieur, en l'expression de nos sentiments dévoués.

H. WOLFF  
Président

J.M. LIENHART  
Responsable des ventes

	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Médiocre		Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Médiocre	
<b>1.- Notre entreprise</b>						<b>5.- Assurance qualité</b>						
1.2.- Accueil téléphonique						5.1.- Actions correctives qualité						
1.3.- Compréhension et prise en charge de vos besoins						5.2.- Délai de prise en compte et de traitement de votre réclamation						
1.4.- Documents commerciaux (tarifs/offres de prix)						5.3.- Position de ZWIEBEL par rapport à la concurrence						
<b>2.- Poids neufs et étalonnage</b>						<b>6.- Forces et faiblesse de ZWIEBEL</b>						
2.1.- Documentation technique						<b>Points forts</b>			<b>Points faibles</b>			
2.2.- Qualité du matériel												
2.3.- Qualité des conditionnements (coffrets, valises...)												
2.4.- Tarifs proposés												
2.5.- Position de ZWIEBEL par rapport à la concurrence												
<b>3.- Rééquilibrages</b>						<b>7.- Attentes et suggestions</b>						
3.1.- Qualité du service						Quel produit ou service concernant le pesage pourrait vous intéresser ?						
3.2.- Conseils techniques						Avez-vous des suggestions d'amélioration ?						
3.3.- Tarifs proposés												
3.4.- Délai actuel												
3.5.- Position de ZWIEBEL par rapport à la concurrence												
<b>4.- Notre gestion des commandes</b>						<b>Vos coordonnées</b>						
4.1.- Processus de prise de commande (notamment pour les rééquilibrages)						Société :						
4.2.- Délai de mise à disposition (information, respect délais, dépannage)						Votre adresse :						
4.3.- Fréquence des incidents de livraison	Jamais		Parfois		Souvent		Votre nom :					
							Votre fonction :					
4.4.- Délai de livraison souhaité (à compléter en nombre de semaine(s))	Neuf		Rééquilibrage									
4.5.- Position de ZWIEBEL par rapport à la concurrence												