

# Enquête de satisfaction Client



www.pia-gazil.fr

**PIA GAZIL Peintures**  
55A av Paul Krüger  
69627 Villeurbanne Cedex

Réf. : LG/CV 140501

A Villeurbanne, le 06/05/2014

Chères Clientes, Chers Clients,

Votre temps est précieux, accordez-nous 5 minutes afin que nous puissions connaître votre appréciation globale de PIA GAZIL et nous aider ainsi à toujours rester à votre écoute et vous satisfaire au mieux de nos possibilités.

Vous trouverez au verso un **questionnaire à remplir en cochant une seule case par ligne** à nous **retourner (recto et verso)**

par fax au : 04 72 65 67 82

par email : [contact@pia-gazil.fr](mailto:contact@pia-gazil.fr)  
ou [cvignal@pia-gazil.fr](mailto:cvignal@pia-gazil.fr)

ou par courrier : PIA GAZIL Service qualité 55A avenue Paul Krüger 69627 Villeurbanne Cedex

Soyez nombreux à nous répondre afin que nous progressions ensemble.  
Cordialement.

**Loïc GAZIL**

## Vos coordonnées :

Client : .....

Adresse : .....

.....

Tél : ..... Fax : .....

Email : .....

Votre ou vos interlocuteur(s) au comptoir PIA GAZIL : .....

**Cadre réservé au Service Qualité PIA Gazil : (merci de ne rien inscrire dans ce cadre)**

Enquête reçu le :

Traité le :

A transmettre au service :

Observations :



Très satisfait   
  Satisfait   
  Moyennement satisfait   
  Insatisfait   
  Ne se prononce pas

**1/ Qualité Produit**

- Perception qualitative de nos produits
- Notre offre globale PEINTURES vous satisfait-elle ?
- Politique de prix en terme de rapport qualité/prix/services
- Présentation de nos nouveaux showrooms

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2/ Relation entre l'équipe et la clientèle**

- Accueil téléphonique
- Qualité de l'accueil et du conseil de notre personnel comptoir
- Accompagnement jusqu'à votre véhicule sur le parking
- Régularité et fréquence des visites de notre technico-commercial
- Engagement et disponibilité de notre technico-commercial
- Facilité de joindre notre technico-commercial au téléphone
- Qualité et fiabilité du suivi des dossiers par notre technico-commercial
- Compétence technique de notre technico-commercial
- Délai pour l'obtention d'une réponse à une demande de renseignement ou de prix
- Respect des délais convenus dans la confirmation de préconisation «chantier»

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3/ Service livraisons / logistique**

- Respect des délais de livraisons convenus
- Correspondance entre la commande et la livraison
- Rapidité et fiabilité de l'information fournie par notre service logistique
- Qualité du service offert par nos chauffeurs
- Qualité du service offert par les transporteurs
- Qualité et fiabilité de notre service «Mise à la teinte»
- Délai de notre service «Mise à la teinte»

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4/ Traitement des réclamations d'ordre technique**

- Rapidité d'intervention
- Qualité des solutions techniques proposées

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5/ Appréciation de l'innovation «Produits»**

- Adéquation de l'innovation aux besoins du marché
- Rythme de l'innovation : y a-t-il suffisamment de nouveaux produits ?
- Performances des innovations techniques proposées

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6/ Evaluation du Marketing**

- Qualité de notre communication
- Qualité des actions promotionnelles
- Diversité des actions promotionnelles
- Présentation de nos gammes
- Clarté des fiches techniques
- Informations sur les nouveautés
- Utilisez-vous ou avez-vous eu l'occasion d'utiliser notre nouveau site internet ?
- Convivialité de notre site internet : www.pia-gazil.fr
- Utilisez-vous ou avez-vous eu l'occasion d'utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) ?
- Connaissez-vous notre page Facebook ou notre blog ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7/ Administratif**

- Respect des conditions commerciales
- Clarté dans le libellé des factures et des bons de livraisons
- Rapidité dans le traitement des réclamations d'ordre administratif (facturation, etc...)
- Le fait que nous soyons certifié ISO 9000 vous apporte-t-il quelque chose ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8/ Conclusion**

- Impression générale de l'ensemble de nos prestations
- Nous proposons du Papier Peint et Revêtement Mural, seriez-vous intéressés ?
- Faites-vous ou comptez-vous faire de l'isolation thermique ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vous avez la parole :**