



Client : 5540

 Bailly Rhône Alpes - 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | X | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | X | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | X | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | X | | | |
| Qualité relationnelle | X | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | X | | | |
| Compétence | X | | | |
| Réactivité du service commercial | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | X | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | X | | | |
| Présentation de nos équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | X | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | X | | | |
| Comportement et attitude des équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | X | | | |
| Installation du mobilier | X | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | X | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | X |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | X | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 20/20

Commentaires éventuels :

PERSONNEL AGREABLE - SOURICANT
ET EFFICACE

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr D Pierre Marie

Client : 5540

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à CHAVANAY

Le 7.7.17

Signature :



Client : 5595

 Bailly Rhône Alpes - 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | / | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | / | | | |
| Qualité relationnelle | | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | | | | |
| Compétence | | | | |
| Réactivité du service commercial | | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | / | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | | | | |
| Présentation de nos équipes | | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | / | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | | | | |
| Comportement et attitude des équipes | | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | | | | |
| Installation du mobilier | | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 13/20

Commentaires éventuels :

Les bons services équipe le 07/07/2017.
chef d'équipe excellent.

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr P Yves

Client : 5595

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Lezay

Le

07/07/2017

Signature :



Bailly Rhône Alpes - 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5596

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | | ☝ | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | | ☝ | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | | ☝ | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | | ☝ | | |
| Qualité relationnelle | | ☝ | | |
| Clarté de présentation de notre devis | | ☝ | | |
| Compétence | ☝ | | | |
| Réactivité du service commercial | | ☝ | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | ☝ | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | ☝ | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | ☝ | | | |
| Présentation de nos équipes | ☝ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ☝ | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | ☝ | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | ☝ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | ☝ | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | ☝ | | | |
| Comportement et attitude des équipes | ☝ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ☝ | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | ☝ | | | |
| Installation du mobilier | ☝ | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | ☝ | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | ↓ |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | ↓ |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | ↓ | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 17/20

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr M François

Client : 5596

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *Salence*

Le *10/07/17*

Signature :



Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
69800 Saint Priest

Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5503

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent | Bien | Passable | Faible |
|---------------------------------------------------|---------------|----------|--------------|------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | X | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | X | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | X | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent | Bien | Passable | Faible |
|---------------------------------------|---------------|----------|--------------|------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | O | | | |
| Qualité relationnelle | O | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | O | | | |
| Compétence | O | | | |
| Réactivité du service commercial | O | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent | Bien | Passable | Faible |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|----------|--------------|------------|
| Respect des délais convenus | ✓ | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | ✓ | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | ✓ | | | |
| Présentation de nos équipes | ✓ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ✓ | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | ✓ | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | ✓ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent | Bien | Passable | Faible |
|-------------------------------------------------|---------------|----------|--------------|------------|
| Respect des délais convenus | ✓ | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | ✓ | | | |
| Comportement et attitude des équipes | ✓ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ✓ | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | ✓ | | | |
| Installation du mobilier | ✓ | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | ✓ | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | ✓ |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | ✓ | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 20/20

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme B Corinne

Client : 5503

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à Viny

Le 23.07.2017

Signature :



Client : 5474

 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800SaintPriest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | ✓ | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | ✓ | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | ✓ | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | ✓ | | | |
| Qualité relationnelle | ✓ | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | ✓ | | | |
| Compétence | ✓ | | | |
| Réactivité du service commercial | ✓ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | ✓ | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | ✓ | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | ✓ | | | |
| Présentation de nos équipes | ✓ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ✓ | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | ✓ | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | ✓ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | ✓ | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | ✓ | | | |
| Comportement et attitude des équipes | ✓ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ✓ | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | ✓ | | | |
| Installation du mobilier | ✓ | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | ✓ | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 18 / 20

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr B Marc Etienne

Client : 5474

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *Pithiviers*

Le *11/03/2017*

Signature :


 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5403

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | ☺ | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | ☺ | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | ☺ | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | ☺ | | | |
| Qualité relationnelle | ☺ | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | ☺ | | | |
| Compétence | ☺ | | | |
| Réactivité du service commercial | ☺ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | ☺ | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | ☺ | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | ☺ | | | |
| Présentation de nos équipes | ☺ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ☺ | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | ☺ | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | ☺ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | ☺ | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | ☺ | | | |
| Comportement et attitude des équipes | ☺ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ☺ | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | ☺ | | | |
| Installation du mobilier | ☺ | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | ☺ | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | X |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | X | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 18/20

Commentaires éventuels :

..... *Equipe de demouageurs tres sympathiques*

..... *A. S. S. S. S. S.*

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme C Erna

Client : 5403

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *lyon*

Le *12/07/2017*

Signature :



Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5525

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | | X | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | | X | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | | X | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | | X | | |
| Qualité relationnelle | | X | | |
| Clarté de présentation de notre devis | | X | | |
| Compétence | | X | | |
| Réactivité du service commercial | | X | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | | X | | |
| Savoir-faire de nos équipes | X | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | X | | | |
| Présentation de nos équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | X | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent 👍 | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible 😞 |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | | X | | |
| Contact général avec la société de déménagement | | X | | |
| Comportement et attitude des équipes | | X | | |
| Propreté et bon état des véhicules | | X | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | | X | | |
| Installation du mobilier | X | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | X | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | X |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | X | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 17/20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme W Cécile

Client : 5525

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Le 10/01/17

Signature :



Bailly Rhône Alpes - 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5583

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | | 2 | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | 2 | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | 2 | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | 2 | | | |
| Qualité relationnelle | 2 | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | 2 | | | |
| Compétence | 2 | | | |
| Réactivité du service commercial | 2 | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | 2 | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | | 2 | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | 2 | | | |
| Présentation de nos équipes | 2 | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | 2 | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | | 2 | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | 2 | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent ☺ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | 2 | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | 2 | | | |
| Comportement et attitude des équipes | 2 | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | 2 | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | | | | |
| Installation du mobilier | | 2 | | |
| Contrôle en fin de déménagement | | 2 | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | Ø |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | Ø | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 19/20

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr E Christian

Client : 5583

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à VALSONNE

Le 05.7.17

Signature :


 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest

Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5651

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | b | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | b | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | b | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | b | | | |
| Qualité relationnelle | b | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | b | | | |
| Compétence | b | | | |
| Réactivité du service commercial | b | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | b | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | b | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | b | | | |
| Présentation de nos équipes | b | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | b | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | b | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | b | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | b | | | |
| Comportement et attitude des équipes | b | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | b | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | b | | | |
| Installation du mobilier | b | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | b | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 18/20

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme B

Client : 5651

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Le 6.07.2017

Signature :



Bailly Rhône Alpes - 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5630

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | | X | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | | X | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | X | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | | X | | |
| Qualité relationnelle | | X | | |
| Clarté de présentation de notre devis | | X | | |
| Compétence | X | | | |
| Réactivité du service commercial | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | X | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | X | | | |
| Présentation de nos équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | X | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | X | | | |
| Comportement et attitude des équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | X | | | |
| Installation du mobilier | X | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | X | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | X |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | X | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 19/20

Commentaires éventuels :

Equipe très sympathique et qui a très bien travaillé

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr G Jean Emmanuel

Client : 5630

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Four

Le *26.7.17*

Signature :



Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5641

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | X | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | X | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | X | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | X | | | |
| Qualité relationnelle | X | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | X | | | |
| Compétence | X | | | |
| Réactivité du service commercial | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | X | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | X | | | |
| Présentation de nos équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | X | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | X | | | |
| Comportement et attitude des équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | X | | | |
| Installation du mobilier | X | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | X | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | X |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | X | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 90 / 20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme E D Marie Christine

Client : 5641

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *CHAVANNES*

Le *27.07* 2017

Signature :


 Bailly Rhône Alpes - 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5594

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | ☝ | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | ☝ | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | ☝ | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | ☝ | | | |
| Qualité relationnelle | ☝ | | | |
| Clarté de présentation de notre devis | ☝ | | | |
| Compétence | ☝ | | | |
| Réactivité du service commercial | ☝ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | ☝ | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | ☝ | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | ☝ | | | |
| Présentation de nos équipes | ☝ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ☝ | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | ☝ | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | ☝ | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent ☝ | Bien 😊 | Passable 😐 | Faible ☹ |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------------|
| Respect des délais convenus | ☝ | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | ☝ | | | |
| Comportement et attitude des équipes | ☝ | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | ☝ | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | ☝ | | | |
| Installation du mobilier | ☝ | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | ☝ | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 19 / 20

Commentaires éventuels :

Très bonne équipe les 2 jours, et très sympathique

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme C L

Client : 5594

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à St-Etienne

Le 28/07/17

Signature :



Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5654

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone | X | | | |
| Amabilité et courtoisie de l'accueil | X | | | |
| Rapidité de prise en charge de votre demande | X | | | |

EFFICACITE COMMERCIALE

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacité d'écoute et de conseil | | X | | |
| Qualité relationnelle | | X | | |
| Clarté de présentation de notre devis | | X | | |
| Compétence | | X | | |
| Réactivité du service commercial | | X | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Savoir-faire de nos équipes | X | | | |
| Comportement et attitude de nos équipes | X | | | |
| Présentation de nos équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés | X | | | |
| Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement | X | | | |

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

| | Excellent  | Bien  | Passable  | Faible  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect des délais convenus | X | | | |
| Contact général avec la société de déménagement | X | | | |
| Comportement et attitude des équipes | X | | | |
| Propreté et bon état des véhicules | X | | | |
| Qualité des opérations de remontage/déballage | X | | | |
| Installation du mobilier | X | | | |
| Contrôle en fin de déménagement | X | | | |



| | OUI | NON |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ? | | X |
| En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ? | N/A | |
| Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ? | X | |

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 18 / 20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr B julien

Client : 5594

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *LYON*

Le *31.07.2012*

Signature : *J. BERTHIAU*