



Client : 5084

 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	5			
Amabilité et courtoisie de l'accueil	5			
Rapidité de prise en charge de votre demande	5			

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Capacité d'écoute et de conseil	5			
Qualité relationnelle	5			
Clarté de présentation de notre devis	5			
Compétence	5			
Réactivité du service commercial	5			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Respect des délais convenus	5			
Savoir-faire de nos équipes	5			
Comportement et attitude de nos équipes	5			
Présentation de nos équipes	5			
Propreté et bon état des véhicules	5			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	5			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement	5			

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Respect des délais convenus	5			
Contact général avec la société de déménagement	5			
Comportement et attitude des équipes	5			
Propreté et bon état des véhicules	5			
Qualité des opérations de remontage/déballage	5			
Installation du mobilier	5			
Contrôle en fin de déménagement	5			



	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 ?

Commentaires éventuels :

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

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

Nom client : Mr B
Client : 5084
Date d'envoi de l'enquête :

Fait à Capanno.

Le 14/11/16

Signature :



Client : 5146

 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	100			
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	100			
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	100			
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		X		(FREGO)

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	100			
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			X	
Contrôle en fin de déménagement				



	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?	<i>o</i>	
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?	<i>sûre</i>	
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	<i>o</i>	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? *15* /20

Commentaires éventuels :

Dommage pour le frigo et encadrement porte - Sinon très bien

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

Nom client : Mme T Armandine
Client : 5146
Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *LEOGRAN*

11/12

Signature :

Client : 5172

 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 ?		
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

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

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

Nom client : Mme G Emmanuelle
 Client : 5172
 Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Le

Signature :



Client : 5237

 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	α			
Amabilité et courtoisie de l'accueil	α			
Rapidité de prise en charge de votre demande	α			

EFFICACITE COMMERCIALE

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

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

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

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



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

Commentaires éventuels :

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

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

Nom client: Mme L. Emilie

Client: 5237

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

CLAYRONNE

Le 29/11/16

Signature :