

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer nos offres et la qualité de nos services nous aimerions connaître votre satisfaction quant aux produits et services qui vous ont été fournis.

En effet, ayant un intérêt certain quant à vos attentes et problématiques nous espérons que ces quelques questions nous permettrons de mieux vous satisfaire.

Le temps nécessaire à répondre à ces questions est estimé à 5 minutes.

Merci d'avance,

Le service satisfaction client et amélioration de la qualité.

** Indique une question obligatoire*

1. **Adresse e-mail ***

Section I - L'UTILISATEUR :

2. **Nom - Prénom - Ville ***

3. **1- Dans quelle tranche d'âge se situe l'utilisateur des produits livrés ?**

Une seule réponse possible.

0 à 12 ans

13 à 64 ans

65 à 80 ans

80 ans et +

4. 2- L'utilisateur est ?

Une seule réponse possible.

Un homme

Une femme

5. 3- Quel est son niveau de revenu (retraite / revenu / indemnité) actuel ?

Une seule réponse possible.

Entre 0 et 8000 €

Entre 8001 et 16000 €

Plus de 16001 €

Autre : _____

Section II- EQUIPADOM

Votre prestataire de Santé

6. 1- Est-ce la première fois que vous faites appel à EQUIPADOM ?

Une seule réponse possible.

Oui

Non

7. 2- Comment nous avez-vous connu ?

Plusieurs réponses possibles.

Par un soignant ou un aidant

Par une connaissance (famille, ami, voisin...)

Par internet (Google..)

Par les pages Jaunes

Autre : _____

8. 3- Avez-vous eu le libre choix du prestataire ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Oui
- Non
- Autre : _____

Section III- LA PRESTATION :

Nous noterons dans cette partie uniquement la partie prestation (service).

9. 1- Vos interlocuteurs se sont ils bien comportés ? (Respect de l'intimité, de la dignité, en toute confidentialité) *

Plusieurs réponses possibles.

- Oui
- Non
- Autre : _____

10. 2- L'utilisation des produits (dispositifs médicaux) livrés vous ont ils été expliqués ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Oui
- Non
- Autre : _____

11. 3- Le déroulé de la prestation vous a t'il été clairement expliqué (modalités, ordonnances, arrêt ou interruption de location, service après vente..) ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Oui
- Non
- Autre : _____

12. **4- Avez-vous compris les renseignements qui vous ont été *
communiqués ?**

Une seule réponse possible.

Non satisfait

1

2

3

4

5

Très satisfait

13. **Si non satisfait :
Que devrions nous améliorer ; avez vous besoin de renseignements complémentaires
?**

14. **5- Est-ce que le délai pour vous livrer le produit / service annoncé initialement a été respecté ?**

Une seule réponse possible.

Retard de livraison

1

2

3

4

5

Délai respecté

Section IV - LES PRODUITS :

15. **1- Le(s) produit(s) fournis répondent il à vos attentes ?**

Une seule réponse possible.

Oui

Non

16. **Si Non : Que faudrait-il faire améliorer à notre fournisseur pour que ce produit corresponde davantage à votre besoin ?**

Section V- NOS LOCAUX :

17. 1- Vous êtes-vous déjà rendu dans nos locaux / bureaux ?

Une seule réponse possible.

Oui

Non. Passez directement à la section VI

Si Oui :**18. 2- Comment évaluez-vous l'accueil proposé dans nos bureaux ?**

Une seule réponse possible.

Inhospitalier

1

2

3

4

5

Accueillant

19. 3- Nos collaborateurs ont-ils été disponibles pour répondre à vos questions ?

Plusieurs réponses possibles.

Oui

Non

Autre : _____

20. 4- Avez-vous été satisfait des renseignements donnés ?

Une seule réponse possible.

Non satisfait

1

2

3

4

5

Très satisfait

Section VI - NOS SITES INTERNET :

Technicien de santé :

<https://www.techniciendesante.fr/nimes/>

EQUIPADOM :

<https://www.equipadom.fr/>

21. 1- Vous êtes-vous déjà rendu sur un de nos sites internet ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non. Passez directement à la section VII

22. 2- Qu'avez-vous pensé de l'ergonomie de notre site Internet ?

Une seule réponse possible.

Complexe

1

2

3

4

5

Simple - Intuitif

23. 3- Avez-vous facilement trouvé l'information que vous recherchez ?

Une seule réponse possible.

Oui

Non

Autre : _____

Section VII - SERVICE APRES VENTE :**24. 1- Les informations techniques de nos produits étaient-elles compréhensibles ?**

Une seule réponse possible.

Oui

Non

25. **2- Comment évaluez-vous la qualité de la prise de charge de votre demande par notre service après-vente ?**

Une seule réponse possible.

Non satisfait

1

2

3

4

5

Très satisfait

Section VII - POUR FINIR :

26. **1- Globalement, quelle note attribuez-vous à notre prestation ?**

Une seule réponse possible.

Mauvais

1

2

3

4

5

Excellent

27. **2- Quelle est la probabilité que vous recommandiez EQUIPADOM à un ami, un collègue ou à votre famille ?**

Une seule réponse possible.

Non

1

2

3

4

5

Oui, je recommande EQUIPADOM

Merci du temps que vous nous avez consacré,

Le service satisfaction client et amélioration de la qualité.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms