



# B1 - ENR 02 Version 05

## Formulaire - Enquête de Satisfaction

Le laboratoire est désireux de satisfaire au mieux ses clients.

Pour répondre à vos attentes, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire et le faxer au 04 95 30 14 78.

Nous vous remercions de votre implication dans notre politique qualité.

Je souhaite recevoir une réponse :

Je souhaite rester anonyme

Nom de l'entreprise : .....

Personne à contacter : .....

Date : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

CRITERES D'ÉVALUATION					I*	Commentaires
<b>ACCUEIL ET REVUE DE CONTRAT</b>						
Qualité de l'accueil (téléphonique ou physique).						
Clarté de la proposition commerciale.						
Délais d'établissement du devis.						
Disponibilité de vos interlocuteurs.						
<b>PRELEVEMENT</b>						
Date et Heure du rendez-vous respectées.						
Clarté des instructions relatives au prélèvement.						
Déroulement du prélèvement (si prélèvement effectué par Vigilab).						
Réactivité pour obtenir un prélèvement en urgence.						
Respect de plan d'échantillonnage (fréquence, quantité)						
<b>RENDU DES RESULTATS</b>						
Respect des délais de rendu des résultats.						
Respect de la confidentialité.						
Présentation du compte-rendu.						
Interprétations des résultats et conseils du responsable scientifique.						
Modalités de communication (confidentialité, urgence).						

\* : Merci de hiérarchiser de 1 à 3 les critères qui vous paraissent les plus importants (1 : très important, 2 : moyennement important, 3 : peu important)

Le laboratoire est ouvert à vos remarques et suggestions : .....  
.....  
.....  
.....  
.....