



Etude Traitement Pollution Hydrocarbure sprl

## **Document d'appréciation de nos prestations de services**

Madame, Monsieur,

Veillez trouver ci-joint, une grille d'appréciation portant sur la qualité de nos services.

En effet, étant soucieux de toujours mieux servir nos clients, nous tenons à connaître votre avis sur la qualité de nos prestations.

Dès lors, pourriez-vous, s'il vous plaît, répondre aux quelques questions sur les documents ci-joint et nous les renvoyer par fax au numéro 085/212.108 ou par courrier via l'enveloppe préaffranchie.

Soyez assurés que nous tiendrons compte de votre avis et vous en remercions d'ores et déjà.

D'avance, nous vous remercions de l'attention que vous consacrerez à notre demande et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Claude ALARDOT  
Administrateur - Gérant

## Enquête de satisfaction

Vos coordonnées : (pas obligatoire)

Nom :

Adresse :

Comment avez-vous fait connaissance avec la société ETPH ?

Par : l'assurance...../internet(ex : Pages d'or)...../autre.....

.....

(merci de préciser)

	Cote /10	Commentaire	Pas applicable pas nécessaire
<b>1. SERVICE COMMERCIAL</b>			
Accueil téléphonique			0
Visite du commercial			0
Disponibilité de notre service commercial			0
Précision et clarté de nos offres/conditions			0
<b>2. SERVICE EXPLOITATION</b>			
Respect du délai d'intervention			0
Véhicules appropriés au chantier			0
Matériels de chantier adaptés (tuyaux, conteneurs, outils, ...)			0
Surveillance et suivi des travaux			0
Prestations et amabilité de notre personnel (chauffeur, opérateur, chargeur, ...)			0
Rapidité de résolution des problèmes			0
Traitement des réclamations formulées			0
<b>3. SERVICES ADMINISTRATIFS FACTURATION – COMPTABILITE :</b>			
Clarté et exactitude des factures			0
Clarté et exactitude des notes de crédit			0
Délai de réception des factures / notes de crédits			0
Amabilité, disponibilité et efficacité de la comptabilité.			0

Fourniture des documents légaux (certificats d'élimination, récapitulatif, ...)				0
<b>4. SECURITE – ENVIRONNEMENT :</b>				
Respect des règles en matières d'environnement				0
Respect des consignes de sécurité propre à votre société et au chantier				0
Port des équipements de sécurité par les intervenants				0
Ordre et propreté des lieux après intervention				0
<b>5. QUESTIONS GENERALES :</b>				
Comment nous positionnez-vous en termes de :	Très bon	Bon	Satisfaisant	Mauvais
- qualité de service				
- diversité du service				

Remarques diverses :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....