



## SONDAGE DE SATISFACTION

Date entrée en vigueur :  
Janvier 2003

Modifié le :  
19 février 2015

Approuvé par : *FT.*

F-12-04.05

Page 1 de 2

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction. Notre objectif est de connaître votre opinion sur notre service afin de mieux répondre à vos besoins et de vous offrir un service de grande qualité. Tout commentaire sera partagé d'une façon confidentielle avec l'équipe de Marinard Biotech Inc. Si des explications sont nécessaires, notre responsable du programme de qualité communiquera avec vous.

### INFORMATION GÉNÉRALE

Client : Régulier






Occasionnel

Date

<b>Facultatif</b>	Nom de l'entreprise ou client	Répondant / fonction
	Numéro de téléphone	

### QUESTIONNAIRE

Veuillez indiquer votre accord avec les énoncés suivants :						Commentaires
	Très en accord	En accord	Je ne sais pas	En désaccord	Très en désaccord	
<b>Accueil</b>						
1. Le personnel est courtois.						
2. Le délai de réponse est court (par courriel, téléphone ou sur place).						
<b>Service</b>						
1. Il est simple de faire affaire avec le laboratoire.						
2. On vous offre suffisamment de flexibilité pour répondre à vos besoins.						
3. Le délai pour procéder à une analyse est court.						

<b>Veillez indiquer votre accord avec les énoncés suivants :</b>	 Très en accord	 En accord	 Je ne sais pas	 En désaccord	 Très en désaccord	Commentaires
<b>Professionalisme</b>						
1. Le personnel est qualifié.						
2. Vous avez confiance dans le travail effectué par le laboratoire.						
3. Les rapports indiquant les résultats des analyses sont clairs.						
<b>En réponse à vos questionnements :</b>						
1. Les réponses obtenues sont claires et complètes.						
2. Des informations complémentaires sont faciles à obtenir.						
3. La documentation offerte est utile.						
<b>Administratif</b>						
1. Il est facile de faire part de votre insatisfaction.						
2. L'entente signée avec le laboratoire est respectée.						
3. Les factures sont claires et complètes.						
<b>Il nous ferait plaisir de connaître vos suggestions pour améliorer notre service.</b>						

Merci !!!