

Institut National de Cartographie et de Télédétection	Questionnaire	Date : .....
---	---------------	--------------

L'Institut National de Cartographie et de Télédétection a mis en place un Système de Management de la Qualité-Exigences conformément à la norme ISO 9001 version 2015. Soucieux de répondre à vos attentes et de vous fournir des produits de qualité, notre Institut souhaite, à travers ce questionnaire, mesurer le degré de votre satisfaction en vue d'apporter les améliorations nécessaires. Une telle démarche nécessite votre collaboration en tant que partenaire.

Merci de remplir soigneusement ce questionnaire et de nous le remettre.

**PRESENTATION DU CLIENT :**

Nom :	Adresse e-mail :
Entreprise :	

Indiquez le niveau de satisfaction relatif aux points suivants :

**RELATION COMMERCIALE**

	Très Satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Insatisfait
Qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compréhension de la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du conseil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animation commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des propositions et devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**QUALITE DU PRODUIT**

	Très Satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très Insatisfait
Disponibilité des produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prix des produits en général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Performance de la conception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilité des volumes et personnalisation des commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SUPPORT ET SERVICE APRES-VENTE**

	Très Satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très Insatisfait
Rapidité de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délais d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité S.A. V	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**APPRECIATION GLOBALE**

	Très Satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très Insatisfait
Appréciation globale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recommanderiez-vous à l'INCT vos relations professionnelles ?  Oui  Non  Peut-être

Observations / Suggestions d'amélioration

.....

.....

.....