



Questionnaire en ligne - v4.0

Enquêtes et sondages en ligne

Statistiques Questionnaire/Satisfaction de service clientèle

Interviewés : 27 Réponses : 5

Qui a répondu : 1 - Vous êtes ?
2 - un professionnel
Sous-population : 2

Effacer

Afficher

Réponses

Questionnaire/Satisfaction de service clientèle

Questions préalables

1 - Vous êtes ?

Il faut adapter cette question en fonction des activités du service, en indiquant, les demandes les plus fréquentes.



| Réponse | Vote % |
|---------------------------------------|--|
| 1 - un particulier | 0 0 |
| 2 - un professionnel | 2 100  |
| 3 - le représentant d'une association | 0 0 |
| 4 - autre précisez : | 0 0 |

Votants : 2

Votes : 2

2 - Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) ? Multiple

Il faut adapter cette question en fonction des activités du service, en indiquant, les demandes les plus fréquentes.

| Réponse | Vote % |
|---|--|
| 1 - pour faire un achat | 0 0 |
| 2 - pour découvrir de nouveaux produits | 1 50  |
| 3 - pour demander un renseignement | 1 50  |
| 4 - etc ... | 0 0 |
| 5 - pour une autre raison précisez : | 0 0 |

Votants : 2

Votes : 2

3 - Est-ce la première fois que vous venez dans ce service ?

| Réponse | Vote | % |
|-------------|------|-----------|
| 1 - Oui | 2 | 100 |
| 2 - Non | 0 | 0 |
| Votants : 2 | | Votes : 2 |

Recherche d'informations par téléphone

4 - Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?

si R2 alors Q11

| Réponse | Vote | % |
|-------------|------|-----------|
| 1 - Oui | 0 | 0 |
| 2 - Non | 2 | 100 |
| Votants : 2 | | Votes : 2 |

A votre écoute pour progresser

Votre information par téléphone, que pensez-vous des affirmations suivantes :

5 - Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques :

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|-----------|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 0 | 0 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 0 | | Votes : 0 |

6 - Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|-----------|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 0 | 0 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 0 | | Votes : 0 |

7 - La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|-----------|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 0 | 0 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 0 | | Votes : 0 |

8 - Elle a bien compris votre demande

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|---|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 0 | 0 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 0 | Votes : 0 | |

9 - Vous avez été bien informé(e)

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|---|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 0 | 0 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 0 | Votes : 0 | |

fin tableau


10 - On vous a précisé si vous pouviez faire votre démarche à distance (par téléphone, Internet ou courrier)

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|---|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 0 | 0 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 0 | Votes : 0 | |

A votre écoute pour progresser

11 - Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur Internet ?

si R2 alors Q16

| Réponse | Vote | % |
|-------------|-----------|--|
| 1 - Oui | 2 | 100  |
| 2 - Non | 0 | 0 |
| Votants : 2 | Votes : 2 | |

A votre écoute pour progresser

Votre information par Internet, que pensez-vous des affirmations suivantes :



12 - Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site Internet

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|---|
| 1 - Tout à fait d'accord | 1 | 50  |
| 2 - Plutôt d'accord | 1 | 50  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

13 - Sur le site Internet, l'information est facilement accessible

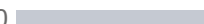
| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|---|
| 1 - Tout à fait d'accord | 1 | 50  |
| 2 - Plutôt d'accord | 1 | 50  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

fin tableau


14 - Vous avez trouvé l'information que vous recherchez

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

15 - Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accès à nos services par téléphone ou Internet ?

| Réponse | Vote | % |
|----------------|------|--|
| 1 - Précisez : | 1 | 100  |


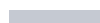
Votants : 1

Votes : 1

L'accès à nos services

Que pensez-vous des affirmations suivantes

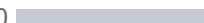
16 - Vous avez facilement trouvé l'adresse du service et nos horaires d'ouverture

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|---|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 1 | 50  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 1 | 50  |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

17 - Vous avez facilement trouvé comment venir ici

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

18 - L'accès à nos locaux est facile

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|----|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 1 | 50 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 1 | 50 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

fin tableau**19 - En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir**

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|----|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 1 | 50 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 1 | 50 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

L'accueil dans le service**Que pensez-vous des affirmations suivantes****20 - Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande**

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|-----|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2

Votes : 2

21 - La personne qui vous a reçu s'est présentée (ou son nom était indiqué)

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|-----|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100 |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |

Votants : 2


Votes : 2

22 - Elle a écouté votre demande avec attention


| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|-----|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100 |

| | | |
|--------------------------|-----------|---|
| 2 - Plutôt d'accord | | |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 2 | Votes : 2 | |


23 - Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 2 | Votes : 2 | |


24 - Vous avez été bien informé sur les pièces ou justificatifs nécessaires à votre démarche

| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 2 | Votes : 2 | |

25 - Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité


| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 2 | Votes : 2 | |

26 - Vous n'avez pas eu à attendre trop longtemps


| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|-----------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 2 | Votes : 2 | |

fin tableau

27 - Vous avez pu attendre dans de bonnes conditions


| Réponse | Vote | % |
|--------------------------|------|--|
| 1 - Tout à fait d'accord | 0 | 0 |
| 2 - Plutôt d'accord | 2 | 100  |
| 3 - Plutôt pas d'accord | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout d'accord | 0 | 0 |
| Votants : 2 | | Votes : 2 |

28 - Globalement, diriez-vous que l'accueil dans notre service est :

| Réponse | Vote | % |
|------------------------------|------|--|
| 1 - Très satisfaisant | 0 | 0 |
| 2 - Satisfaisant | 1 | 100  |
| 3 - Peu satisfaisant | 0 | 0 |
| 4 - Pas du tout satisfaisant | 0 | 0 |
| Votants : 1 | | Votes : 1 |

Dernière question, réponse libre

30 - Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans notre service ?

| Réponse | Vote | % |
|-------------|------|--|
| 1 --> | 1 | 100  |
| Votants : 1 | | Votes : 1 |

Réponses des interviewés

1 - Vous êtes ?

2 - un professionnel

Nombre de réponses : 2

Haut