

QUESTIONNAIRE ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE



Exemple de questionnaire de satisfaction concernant l'accueil téléphonique et physique
 Désireux d'améliorer constamment nos services, nous vous serions reconnaissant de remplir ce questionnaire.
 C'est très simple ! Il suffit de cocher les cases correspondant à votre réponse.
 Une fois le questionnaire rempli, merci de le glisser dans la boîte située dans le hall d'entrée.

L'accueil téléphonique

Pour chacun des critères ci-dessous, vous êtes plutôt

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Pas concerné
De l'amplitude de l'ouverture de l'accueil téléphonique					
De la facilité à joindre l'accueil					
De l'orientation vers le service concerné					
Du délai d'attente					
De l'écoute et de la courtoisie					
De la discrétion et de la confidentialité					
De la qualité de la réponse apportée					

L'accueil physique

Pour chacun des critères ci-dessous, vous êtes plutôt

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Pas concerné
De l'amplitude de l'ouverture de l'accueil physique					
De l'orientation vers le service concerné					
Du délai d'attente					
De l'écoute et de la courtoisie					
De la discrétion et de la confidentialité					
De la qualité de la réponse apportée					
De l'aide pour remplir un document					
Du respect des rendez-vous					