

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT

CENTRE DE FORMATION UNAC



SATISFACTION CLIENT — RÉCLAMATION — INCIDENT

Cher client,

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous visons une amélioration continue de nos services. Afin de nous permettre d'évaluer notre efficacité et d'améliorer ainsi nos prestations, veuillez trouver ci-dessous deux documents :

- Questionnaire de satisfaction client
- Formulaire de réclamations et incidents

Merci de bien vouloir remplir ces documents et les retourner à l'adresse email suivante : tristan.asselin@unac.fr

Nous vous remercions pour votre collaboration.

I : Questionnaire de satisfaction client

VOTRE ENTREPRISE

Nom de l'entreprise : _____ Questionnaire rempli par : _____
Fonction : _____
Téléphone : _____
Adresse : _____
CP : _____ Ville : _____

NOTRE COLLABORATION

Type de Formation :

☐ Opérateur ☐ Maintenance ☐ CACES® B3

VOTRE RESSENTI



Non
concerné

Accueil physique et téléphonique

Compréhension des besoins et de la demande

Qualité des informations fournis (type de formation réalisable, contenu des formations ...)

Rapidité de rédaction de l'offre

Respect des dates de formations

Qualité de la formation (retour des stagiaires)

Qualité des supports de formation (retour des stagiaires)

Présentation et sérieux des formateurs (retour des stagiaires)

ÉVALUATION GLOBALE :

/20

SATISFACTION CLIENT — RÉCLAMATION — INCIDENT

2 : Formulaire réclamations et incidents

Un incident s'est-il produit dans le cadre de la formation ?	OUI	NON
Exposé de l'incident :		
D'après vous, l'incident a-t-il eu des conséquences sur la formation ?	OUI	NON
Si oui, quelles ont été les conséquences :		
D'après vous, l'incident aurait-il pu être évité ?	OUI	NON
Si oui, quelles solutions aurait pu être mis en place dans le but d'éviter cet incident :		
Pensez-vous faire de nouveau appel au formation UNAC :	OUI	NON
Souhaitez-vous la visite d'un commercial :	OUI	NON
Vos commentaires et suggestions :		

Toute l'équipe UNAC vous remercie pour votre implication !



SATISFACTION CLIENT — RÉCLAMATION — INCIDENT

PARTIE RÉSERVÉE AU RESPONSABLE FORMATION		
Formation réalisée le :		
Formateurs :		
La réclamation est-elle fondée ?	OUI	NON
L'incident a-t-il eu des conséquences sur la formation ?	OUI	NON
Si oui, quelles conséquences ?		
Existe-il un moyen d'éviter que cet incident se reproduise ?	OUI	NON
Si oui, quelles solutions ?		
Quelle suite commerciale doit-on donner à cette réclamation ?		
Visa responsable formation :		

Dans le cas d'une réclamation client, ce document après avoir été complété doit être archivé.