



La fabrication de **fermetures de sécurité**  
pour l'**habitat**, le **commerce** et l'**industrie**  
est une longue tradition familiale chez les  
**PIERACCINI** depuis près de **65 ans**.

5, rue d'Helsinki  
ZI Les Estroublans  
13127 VITROLLES

Tél: 04 42 79 03 92  
Fax: 04 42 79 04 07  
Mail: pieraccini@fermeco.fr  
Site: www.fermeco.fr

## Enquête de satisfaction

Madame, Monsieur,

Nous tenons à vous remercier vivement de la confiance que vous nous avez témoigné en nous confiant :  
l'achat, le service après vente ou la transformation de votre fermeture.

Soucieux d'améliorer la qualité de nos produits et services, nous souhaitons connaître vos appréciations.  
Merci de bien vouloir nous accorder quelques instants pour compléter ce questionnaire concernant :

### L'entreprise

Degré de satisfaction	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
Accueil sur site ou téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réactivité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des devis ou des factures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfaction globale de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Le technicien - conseil

Degré de satisfaction	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
Son amabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté des explications fournies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de ses propositions techniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité de remise de votre devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réponse apportée à vos attentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect des engagements du technicien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfaction globale du technicien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### La prestation

Degré de satisfaction	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
Qualité du produit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapport qualité / prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des dates d'intervention ou de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des engagements de Fermeco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfaction globale de la prestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Merci de bien vouloir poursuivre ce questionnaire au verso.

**La pose**

Degré de satisfaction	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
Ponctualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de la pose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté du travail et des lieux en fin de pose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des explications d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfaction globale de la pose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conclusion générale du degré de satisfaction

Très satisfait       Assez satisfait       Peu satisfait       Non satisfait

Pensez-vous refaire appel à Fermeco dans l'avenir ou recommanderez-vous Fermeco à vos proches, vos confrères?

Oui       Possible       Peu probable       Non

Remarques éventuelles afin d'améliorer nos produits et services

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nous vous remercions, Madame, Monsieur, pour le temps que vous avez bien voulu consacrer à ce questionnaire, et vous demandons de bien vouloir nous le retourner par courrier, télécopie ou courriel.

Vos coordonnées :

---

---

---

---

Type de prestation réalisée :

---

---

---