

Cher.e **Sauté Axelle**

Un grand merci pour avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction.

Vos retours sont précieux pour nous et nous aident à mieux comprendre vos attentes. Dans ce document, vous trouverez un résumé des réponses que vous nous avez fournies. Celles-ci seront partagées avec nos équipes afin de continuer à améliorer nos services et vous offrir une meilleure expérience.

Encore merci pour votre participation et votre confiance.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

TRÈS BON BON MOYEN MAUVAIS TRÈS MAUVAIS

COMMERCIAL & ADMINISTRATIF

Accueil et premier contact					
Création de votre projet					
Explications de notre architecte					
Respect des délais					
Prise de rendez-vous pour livraison					

INSTALLATION & TECHNIQUE

Soins lors du montage général					
Qualité du travail des poseurs					
Attitude des poseurs pendant la pose					

APPRÉCIATION GÉNÉRALE

Le suivi de votre dossier est-il réalisé selon vos souhaits ?					
Etes-vous satisfait de votre expérience chez nous ?					
Les réclamations, s'il y en a, sont-elles traitées correctement ?					
Nous recommanderiez-vous à vos connaissances / relations ?					

COMMENTAIRES / SUGGESTIONS ?

Globalement bon suivi et bonne qualité du produit. Bon service après-vente. Qques points qui pourraient être améliorés : - au stade du projet, avoir + de suggestions dans le choix des meubles (par exemple nous n'avons pas eu de discussions quant au type de meubles que l'on souhaitait : meubles à étagères ou certains avec tiroirs coulissants), on a eu un projet ficelé mais sans vraie réflexion/suggestion sur les différentes possibilités qui existaient. - au moment du placement, lorsqu'il y a un couac, on est un peu mis sous pression de devoir décider tout de suite parmi une ou l'autre solution, qui est proposée par le placeur sur place (point de vue technique) alors que les pistes de solutions devraient être envisagées ensemble entre les parties prenantes techniques, les architectes en charge du projet et le client. Il s'agit souvent d'un projet longuement réfléchi et lors d'un souci, cela mériterait qu'on puisse se poser un moment à réfléchir. - sous le fait que l'armoire en pivotant, dès lors on nous a annoncé que la largeur de la colonne serait réduite de 5 cm. Même si le résultat final présente certaines différences par rapport au projet initial, et que certaines discussions ont eu lieu concernant une gratte dans le plan de travail, des solutions satisfaisantes ont pu être trouvées.

