

Fiche de commentaires du client

(indiquez la portée du service ou le point de service)

Nous aimerions recevoir vos commentaires pour que nous puissions continuer d'offrir à nos clients un service de grande qualité.

Vos commentaires nous sont précieux, car ils nous indiquent ce que nous devons améliorer pour répondre aux attentes de nos clients.

Pourriez-vous prendre quelques instants pour remplir le présent questionnaire et (précisez la manière de retourner la fiche de commentaires).

Merci.

(Signature)

Pour quelle raison avez-vous communiqué avec nous? (cette question n'est pas nécessaire si un seul service est offert au point de service)

- Service A (à préciser)
- Service B (à préciser)
- Service C (à préciser)
- Service D (à préciser)

Comment avez-vous accédé au service?

(cette question n'est pas nécessaire s'il existe un seul mode de prestation)

- en personne
- par téléphone
- par courrier
- par Internet ou kiosque électronique

Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service?

	Très insatisfait	Très satisfait
Rapidité	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Courtoisie des employés	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Compétence des employés	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Qualité de l'information	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Équité du service	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Qualité générale du service	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Avez-vous obtenu ce que vous vouliez de notre organisation?

- Oui
- Non
- J' ai obtenu une partie ce de que je cherchais

À votre avis, quelles devraient être nos priorités en matière d'amélioration du service?

Veillez indiquer ci-après les commentaires que vous désirez faire sur les questions indiquées ci-dessus ou sur tout autre sujet.

Aimeriez-vous qu'une personne de notre organisation communique avec vous concernant vos commentaires ou les problèmes que vous avez connus à l'égard de notre service?

- Oui, veuillez remplir la prochaine section
- Non

Nom :

Téléphone : () - _____

La sécurité de vos renseignements personnels est assurée par la Loi sur la protection des renseignements personnels .

Canada

