



Questionnaire EPC Grand Public

CRC

Bonjour (Madame/Monsieur),

Je me présente... Nous réalisons une étude marketing pour mesurer votre degré de satisfaction par rapport à la prestation du Centre de Relations Clientèle de LYDEC. L'objectif de cette étude est de mieux connaître vos besoins et attentes afin d'améliorer la qualité de ce service.

Nous avons quelques questions à vous poser ; Auriez-vous l'amabilité de nous accorder 5 minutes de votre temps ?

Vous avez récemment pris contact avec le Centre de Relations Clientèle de LYDEC, est-ce bien cela ?

- Oui
- Non (**Stop interview**)

Pour quel motif avez vous contacté le CRC ? (**Enquêteur : valider le motif de contact**)

.....

Votre demande a-t-elle été traitée ? (**Enquêteur : valider le type de traitement de la demande**)

- Sur place, pendant que vous étiez en ligne avec le TC de LYDEC (**200 accords**)
- En différé, c'est à dire que vous avez obtenu une réponse à votre demande après votre appel (**200 accords**)

Echelle de notation pour les questions de satisfaction :

1- Tout à fait satisfait **2-** Plutôt satisfait **3-** Plutôt insatisfait **4-** Pas du tout satisfait **5-** Pas d'opinion (Ne pas citer).

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...	1	2	3	4	5
A TOUS					
1 – La manière générale avec laquelle votre appel a été pris en compte ?					
Partie I : Accueil global					
2 – Le temps d'attente avant d'être pris en charge par un télé-opérateur ?					
3 – En moyenne, combien a duré cette attente? Réponse en nombre de minutes:					
4 – Le temps nécessaire à votre identification dès votre prise en charge par un télé-opérateur (nom, numéro de contrat ...) ?					
4bis – Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec cette affirmation : Votre identification est une étape nécessaire pour la prise en charge et le suivi de votre demande.					
Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord Pas d'opinion (Ne pas citer)					
5 – L'amabilité de la personne qui a répondu à votre appel ?					
6 – La capacité d'écoute du télé-opérateur ?					



Partie II : Traitement & Retour Client

Si Traitement « Sur place »

7- Le télé-opérateur vous a t-il demandé votre numéro de téléphone ?
OUI NON

8- La capacité du télé-opérateur à analyser votre demande ? **(Passer à Q13)**

Si Traitement « En différé »

9- Le télé-opérateur vous a-t-il communiqué un numéro de demande en fin de communication ? OUI NON
10- Le télé-opérateur vous a t-il demandé votre numéro de téléphone afin de vous communiquer une réponse à votre demande ? OUI NON
11- Le CRC vous a-t-il recontacter pour vous communiquer la réponse à votre demande ? OUI NON

Si 11 = OUI

12 - Le délai entre votre demande et la réponse du Centre de Relations Clientèle ? **(Passer à Q13)**

A TOUS

13 - La solution apportée aux points soulevés par votre réclamation ?

14 - Le respect des engagements pris par LYDEC en réponse à votre demande ?

15 - Que diriez-vous si vous deviez comparer la prestation du CRC à celle de votre opérateur de téléphonie ?
Echelle de notation :
1 Tout à fait meilleure - 2 Plutôt meilleure - 3 Pareil - 4 Moins bonne - 5 NRP
Si Q15 = 2, 3 ou 4
15bis - Pour quelle(s) raison(s) dites-vous cela ?
.....
.....
.....

16. Vous m'avez dit que vous n'étiez pas tout à fait satisfait par rapport à certains critères. Globalement, quelles sont les principales raisons de votre insatisfaction?
.....
.....
.....

17. Attentes Client (remarques/suggestions)
.....
.....
.....
.....



ELEMENTS SIGNALÉTIQUES (A REVOIR)

<p>Nom :</p> <p>Sexe : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F</p> <p>Téléphone :</p> <p>Profession :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Profession libérale (à son compte)<input type="checkbox"/> Commerçant (à son compte)<input type="checkbox"/> Artisan (à son compte)<input type="checkbox"/> Agriculteur (à son compte)<input type="checkbox"/> Petit commerçant (à son compte)<input type="checkbox"/> Haut fonctionnaire<input type="checkbox"/> Chef d'entreprise<input type="checkbox"/> Cadre supérieur<input type="checkbox"/> Cadre moyen<input type="checkbox"/> Fonctionnaire moyen<input type="checkbox"/> Employé<input type="checkbox"/> Ouvrier<input type="checkbox"/> Étudiant<input type="checkbox"/> Femme au foyer<input type="checkbox"/> Vit de rentes<input type="checkbox"/> Occupation informelle<input type="checkbox"/> Retraité<input type="checkbox"/> Autres (spécifier) : ...	<p>Délégation :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Casa-Anfa<input type="checkbox"/> Ain Chok<input type="checkbox"/> El Fida<input type="checkbox"/> Ben M'Sik<input type="checkbox"/> Ain Sebaâ<input type="checkbox"/> Sidi Bernoussi<input type="checkbox"/> Mohammedia <p>Type d'habitat :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Villa<input type="checkbox"/> Maison de ville , étage de villa ou niveau de villa<input type="checkbox"/> Appartement (plus d'une pièce)<input type="checkbox"/> Studio/ chambre<input type="checkbox"/> Magasin<input type="checkbox"/> Autre (spécifier)
---	--