|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Client الزبون**  | …………………………………………………………………………........... | **الولايــــــــة Wilaya** | ………………….. |
| **Secteur القطاع**  |  **Etatiqueشركــــــــــة وطنيــــــــة** | **Privé شركــــــــة اجنبيـــــــــة**  |
| **Catégorie الصنف**  | **شركــــة انجـــــــاز****ETB /ETP** | **محـــــــول****Transformateur** | **مستتمــــــــر**investisseur | **اخـــــــرى**Autres |

Cochez la case correspondante **ضع علامــــة × في الخانـــــــة المناسبــــــة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères** | **راضي satisfaisant** | **غير راضي Non satisfaisant** |
| **هل الوثائق المطلوبة واضحة**Constitution du dossier : les pièces demandées sont-elles clairement définies |  |  |
| **نوعيةاستقبال توجيه و تنظيم سلسلة دخول الشاحنات**Accueil, orientation et organisation de la chaine. |  |  |
| **نوعية استقبال و سماع الزبون من طرف مديرية التجارة و التسويق**Qualité d’accueil/ écoute clientpar la direction commerciale et marketing |  |  |
| **معلومات حول متابعة الطلبيات**Information sur le suivi de vos commandes |  |  |
| **احترام القوانين السارية المفعول**Respect des réglementations en vigueurs |  |  |
| **اجال الرد في حالة الاحتجاج**  délai de réponse en cas de réclamation |  |  |
| **نوعية المنتج** Qualité du produit livré |  |  |
| **نوعية التغليف (التوضيب)** Qualité de l’emballage |  |  |
| **هل الكمية الممنوحة تلبياحتياجاتكم** la quantité livrée couvre-t-elle l’ensemble de vos besoins. |  |  |
| **نسبة الرضاءTaux satisfaction** |  |  |
| **النسبة العامة للرضاءtaux de satisfactionglobal** |  |
| **كيف تقيم درجة رضاك اتجاه مؤسستنا ؟** Comment évaluez- vous, votre satisfaction ? | **حسنـــــــة****Bonne** | **رديئـــــــــة****Mauvaise** |
| **عموما هل بإمكانكم تقييم شركتنا و ذلك بوضع علامة من 0 إلى 10؟**Globalement pouvez- vous attribuer une note à notre société entre 0 et 10 ? |
| **أراءكمVos suggestions**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Diffusion | Date **التاريــــخ** | Visa du client**إمضاء وختم الزبون**  |
| * Direction commerciale et marketing.
* S/Direction qualité et environnement
* RMQ
 |  |  |