



Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la démarche qualité du Laboratoire, nous vous prions de nous aider à améliorer de nos prestations, en prenant quelques instants pour exprimer votre niveau de satisfaction : l'équipe du Laboratoire vous en remercie par avance.

Réalisé le :

Nom Client et/ou Société :

Depuis quelle date êtes-vous client de notre société ?

Depuis le :

Comment avez-vous connu notre laboratoire ?

 Site Internet Bouche à oreille Dépliant & publicité Agents commerciaux Autre

Indiquez votre niveau de satisfaction relatif aux points suivants :

	Très satisfaisant	satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Très insuffisant
<u>Service en général</u>	<input type="radio"/>				
1. Performance globale du laboratoire d'AGRILABS	<input type="radio"/>				
2. La compréhension de vos besoins par notre laboratoire est-elle :	<input type="radio"/>				
3. La réponse de nos services à vos besoins est-elle :	<input type="radio"/>				
<u>Nos prestations</u>	<input type="radio"/>				
4. Etes-vous bien informés sur les prestations analytiques proposées	<input type="radio"/>				
5. Etendue des essais proposés	<input type="radio"/>				
6. Etendue des accréditations AENOR/ COFRAC	<input type="radio"/>				
<u>Accueil au laboratoire</u>	<input type="radio"/>				
7. Facilité d'accès, agencement des locaux (signalétique, horaires d'ouverture)	<input type="radio"/>				
8. Qualité de l'accueil par le personnel	<input type="radio"/>				
<u>Accueil téléphonique</u>	<input type="radio"/>				
9. Qualité de l'accueil téléphonique	<input type="radio"/>				
10. Orientation vers le bon interlocuteur	<input type="radio"/>				
11. Satisfaction de votre demande	<input type="radio"/>				
<u>Transmission des échantillons</u>	<input type="radio"/>				
12. Qualité des fiches de prélèvement	<input type="radio"/>				
13. Ramassage des échantillons par AGRILABS	<input type="radio"/>				
<u>Qualité de l'analyse</u>	<input type="radio"/>				
14. Fiabilité du résultat	<input type="radio"/>				
15. Délai entre l'arrivée des échantillons et la réception du résultat	<input type="radio"/>				
<u>Résultat</u>	<input type="radio"/>				
16. Lisibilité des informations générales	<input type="radio"/>				
17. Qualité de la présentation des résultats	<input type="radio"/>				
<u>Suivi technique des résultats</u>	<input type="radio"/>				
18. Capacité à répondre à vos demandes	<input type="radio"/>				
19. Qualité des informations fournies	<input type="radio"/>				
20. Rapidité des informations fournies	<input type="radio"/>				
21. Facilité à joindre ou rencontrer les responsables des dossiers	<input type="radio"/>				
22. Traitement et résolution lors de réclamations	<input type="radio"/>				

Appréciation global :**Investissement-quels essais souhaiteriez-vous voir développer au Laboratoire :****Observations / Suggestions d'amélioration :**