Témoignage de satisfaction client

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

# 1 – Référence de l’étude

⯁ Nom de la structure prestataire :

⯁ Intitulé de l’étude :

⯁ Durée en jours :

⯁ Période de réalisation :

⯁ Nom du responsable de la structure-prestataire :

⯁ Montant global de l’étude HT :

⯁ Est-ce votre première mission avec ce prestataire ?

# 2 – Qualité de l’offre

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mauvais | Insuffisant | Assez bon | Bon |
| Pertinence de la réponse à vos besoins |  |  |  |  |

**Commentaires :**

# 3 – Qualité du service rendu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mauvais | Insuffisant | Assez bon | Bon |
| Qualité des engagements pris |  |  |  |  |
| Qualité des échanges (téléphones, réunions…) |  |  |  |  |
| Qualité des apports (techniques, intellectuels…) |  |  |  |  |
| Qualité des documents remis |  |  |  |  |

**Commentaires :**

# 4 – Relations avec le prestataire

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mauvais | Insuffisant | Assez bon | Bon |
| Respect des délais, rythme de l’action |  |  |  |  |
| Disponibilité |  |  |  |  |
| Sens de l’écoute |  |  |  |  |
| Adéquation avec les objectifs de départ |  |  |  |  |
| Déroulement général de l’étude |  |  |  |  |

**Commentaires :**

# 5 – Évaluation générale

Sur une échelle de 1 à 10, situez votre degré de satisfaction vis-à-vis du prestataire :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# 6 – Évaluateur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Organisme commanditaire  de l’étude : | Cachet : | Date : |
| Nom et qualité  du signataire : | Signature : |