**BTL - Fiche satisfaction client**

**Nom :**

**Société :**

**Prénom :**

**Date :**

**Dans la perspective de mieux vous satisfaire, nous souhaiterions recueillir vos impressions sur les prestations de BTL :**

Merci de nous indiquer vos ressentis sur les points suivants :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTION COMMERCIALE** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Accueil |  |  |  |  |  |
| Rapidité dans l’envoi de devis et/ou réponse au cahier des charges |  |  |  |  |  |
| Adéquation de nos réponses à vos attentes |  |  |  |  |  |

Commentaires sur l’action commerciale :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENVOI DES PROPOSITIONS DE DEBUT DE STAGE (rapport initial, devis, formules préconisées…)** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Délai de traitement |  |  |  |  |  |
| Contenu des propositions adapté à vos attentes |  |  |  |  |  |

Commentaires sur les propositions de stage :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PLANIFICATION DES TESTS ET DES FORMATIONS (service planning)** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Délai de traitement |  |  |  |  |  |
| Organisation et/ou communication sur la mise en place |  |  |  |  |  |

Commentaires sur la planification :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENVOI DES DOCUMENTS DE SUIVI (feuille de présence, rapports de fin de stage, reporting mensuel, etc.)** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Contenu |  |  |  |  |  |
| Délai de réception |  |  |  |  |  |

Commentaires sur les documents de suivi :

**BTL - Fiche satisfaction client suite**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUALITE DES FORMATEURS (selon feedback de vos collaborateurs, si connu)** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Expérience et profil |  |  |  |  |  |
| Disponibilité |  |  |  |  |  |
| Convivialité |  |  |  |  |  |

Commentaires sur les formateurs :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUALITE INGENIERIE PEDAGOGIQUE (selon feedback de vos collaborateurs ou en cas de projet spécifique réalisé ensemble cette année)** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Qualité de l’approche pédagogique |  |  |  |  |  |
| Choix des supports pédagogiques |  |  |  |  |  |
| Qualité du suivi pédagogique et commercial |  |  |  |  |  |

Commentaires sur l’ingénierie pédagogique :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Appréciation globale** | **Insatisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** | **Excellent** | **Sans objet** |
| Etes-vous globalement satisfait(e) du partenariat ? |  |  |  |  |  |

Commentaires sur notre partenariat :

Comment BTL pourrait-il encore améliorer votre satisfaction ?

Nom de votre interlocuteur à BTL :

🞎 Cécile Frairot 🞎 Caroline Gye-Jacquot

🞎 Karim Mahroug 🞎 Blair Ferré

🞎 Mohammed Ali Bouchellig 🞎 Stephen Wragg

🞎 Autre - veuillez préciser :

*N’hésitez pas à nous faire part de vos commentaires oralement au 01 42 93 45 45 ou par email à qualite@btl.fr*

Nous vous remercions de votre collaboration et de votre confiance.