

BTL - Fiche satisfaction client

Nom : Prénom :
Société : 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 :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cécile Frairot | <input type="checkbox"/> Caroline Gye-Jacquot |
| <input type="checkbox"/> Karim Mahroug | <input type="checkbox"/> Blair Ferré |
| <input type="checkbox"/> Mohammed Ali Bouchellig | <input type="checkbox"/> Stephen Wragg |
| <input type="checkbox"/> 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.