



MONDIAL
VEILLE



PINCZON DU SEL OLIVIER

ROUTE DES MICHELS

CHEMIN DES VIEUX PUIS 2 EME

Portail sur la gauche

13710 FUVEAU

À Massy, le 13/10/2022

Objet : Enquête de satisfaction annuelle

Madame, Monsieur,

En cohérence avec notre vision stratégique qui place au premier plan la satisfaction de nos clients, nous souhaitons recueillir votre avis pour faire un point sur notre collaboration.

C'est pourquoi nous vous adressons la présente enquête de satisfaction portant sur notre prestation durant l'année écoulée.

Vos réponses seront traitées avec soin et attention et contribueront à l'amélioration de la prestation de Mondial Veille.

Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner l'enquête complétée pour le **31/12/2022** et vous adressons, Madame, Monsieur, nos salutations les plus courtoises.

Pour la société Mondial Veille,
Bruno SANTENS

MONDIAL VEILLE

10, rue du Saule Trapu • 91300 Massy
Standard 01 60 11 23 19 • Télécopie 01 60 11 50 29
Email : accueil@mondial-veille.fr • www.mondial-veille.fr

RCS Evry • Siret 509 018 248 000 70 • APE 8010Z
SAS au capital de 1 000 euros
Autorisation d'exercice N° AUT-091-2117-10-08-20180670585 (en cours de mise à jour)

UNE FILIALE DU GROUPE MONDIAL PROTECTION



L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.



MONDIAL
VEILLE

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT

Nom du client :

PINCZON DU SEL OLIVIER

Nom de la personne qui renseigne
l'enquête :

Date de l'enquête :

/ /20

Règles de notation :

5 : Très satisfaisant - 4 : Plutôt satisfaisant - 3 : Neutre - 2 : Peu satisfaisant - 1 : Insatisfaisant

Devis / Contrat - Nouveau client* <small>* Cette partie est à renseigner uniquement par les nouveaux clients</small>	Note					Commentaire
	5	4	3	2	1	
La clarté de notre devis vous semble	<input type="checkbox"/>					
La clarté des conditions du contrat de télésurveillance vous semble	<input type="checkbox"/>					
La clarté des conditions du contrat d'intervention sur alarme vous semble	<input type="checkbox"/>					
La disponibilité du service commercial vous semble	<input type="checkbox"/>					
La rapidité d'envoi de notre document commercial / contrat vous semble	<input type="checkbox"/>					

Prestation	Note					Commentaire
	5	4	3	2	1	
Accueil						
La qualité de l'accueil téléphonique vous semble	<input type="checkbox"/>					
Le temps de réponse téléphonique vous semble	<input type="checkbox"/>					
Télésurveillance						
Le respect des consignes par le(s) opérateur(trice)s Mondial Veille est	<input type="checkbox"/>					
Le temps de traitement* de votre alarme vous semble <small>(*application de vos consignes suite à un déclenchement d'alarme)</small>	<input type="checkbox"/>					
La qualité de réponse des opérateur(trice)s à vos demandes et besoins spécifiques vous semble	<input type="checkbox"/>					
Si vous en disposez, le service « M1 WEB » (consultation de vos historiques en ligne) vous semble	<input type="checkbox"/>					

Les consignes, contrat et options de télésurveillance	Oui	Non	Commentaire
Souhaiteriez-vous modifier ou adapter vos consignes en présence d'un responsable Mondial Veille ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Si vous ne disposez pas de l'option « M1 WEB » (consultation de vos historiques en ligne), ce service pourrait-il vous intéresser ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Quel âge a votre installation ? Seriez-vous intéressés pour renouveler celle-ci ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



MONDIAL
VEILLE

Prestation	Note					Commentaire
	5	4	3	2	1	
Interventions sur alarme						
Le délai d'intervention sur alarme vous semble	<input type="checkbox"/>					
La présentation de l'intervenant vous semble	<input type="checkbox"/>					
La connaissance de votre site par l'intervenant vous semble	<input type="checkbox"/>					
Le niveau d'efficacité de l'intervenant vous semble	<input type="checkbox"/>					

	Oui	Non	
Recevez-vous systématiquement les bons relatifs aux interventions réalisées sur votre site ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	5	4	3	2	1	
La clarté du bon d'intervention vous semble	<input type="checkbox"/>					
La facturation des interventions vous semble	<input type="checkbox"/>					

► Services complémentaires	Oui	Non	Commentaire
Seriez-vous intéressé(e) par un service de rondes de sécurité effectuées par un agent de sécurité dédié à votre site ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Seriez-vous potentiellement intéressé(e) par un service de rondes de sécurité ou de gardiennage par drone ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Disposez-vous de signalétique sur votre site (autocollant...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Souhaitez-vous la renouveler ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Traitement des réclamations client	5	4	3	2	1	Commentaire
La réactivité de traitement des réclamations vous semble	<input type="checkbox"/>					
Le niveau d'efficacité de la résolution vous semble	<input type="checkbox"/>					

Avis d'ensemble	5	4	3	2	1	Commentaire
Le suivi client par Mondial Veille (information, réunion) vous semble	<input type="checkbox"/>					
La facturation de l'abonnement forfaitaire vous semble	<input type="checkbox"/>					
Globalement, êtes-vous satisfait(e) des services Mondial Veille ?	<input type="checkbox"/>					

	Oui	Non	
Souhaitez-vous être recontacté(e) par un responsable afin de répondre à vos questions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recommanderiez-vous Mondial Veille à votre entourage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Enfin, sur 10, quelle note attribueriez-vous à la prestation globale offerte par Mondial Veille ?	/10	
---	-----	--



MONDIAL
VEILLE

Commentaires / Suggestions

Nous vous remercions vivement de votre collaboration.

Je refuse que la société Mondial Veille utilise mon témoignage à des fins commerciales ou publicitaires de manière anonyme.