

## ENQUÊTE DE SATISFACTION

NOM : ..... **Jean et Régine** .....  
Lieu de construction : ..... **LOGELHEIM** ..... Date de réception : **23/03/2021** .....  
Attaché(e) commercial(e) : .....  
Conducteur de Travaux : ..... **Benjamin AROS** .....

### Comment avez-vous connu les MAISONS SKALA :

Publicité    Salon    Par des clients    Réputations    Pavillon témoin    Ancien client  
 Portes ouvertes    Internet    Radio    Cinéma    Parrainage    Passage agence

### L'accueil :

- Qu'avez-vous pensé de l'accueil qui vous a été réservé avant d'avoir réalisé votre projet ?

- Accueil téléphonique    Très convivial    Plutôt convivial    Plutôt pas convivial    Pas du tout convivial  
- Accueil Bureau    Très convivial    Plutôt convivial    Plutôt pas convivial    Pas du tout convivial

### L'étude de votre projet :

- Lors de vos entretiens avec notre conseiller commercial avez-vous eu l'impression d'avoir été écouté et compris ? Ses conseils ont-ils répondu à vos attentes ?

Oui    Non    Pas toujours

- Comment qualifiez-vous notre conseiller commercial ?

Courtois    Disponible    Attentif    Compétant    Réactif

Vos remarques : ..... **Personne très agréable** .....  
.....  
.....

- Qu'est-ce qui vous a conforté dans le choix des MAISONS SKALA ?

Qualité du dossier    Relationnel    Prix    Réactivité  
 Ecoute    Réponses aux attentes    Bouche à oreille

### Le suivi administratif :

- Estimez-vous que les tâches administratives (financement, préparation de votre rendez-vous Notaire, Permis de Construire) ont été exécutées de façon :

Très satisfaisante    Plutôt satisfaisante    Peu satisfaisante

- Comment qualifieriez-vous ce service ?
  - Courtois    Disponible    Attentif    Compétent    Réactif

Vos remarques : .....

.....

.....

- De ces démarches, y en a-t-il où vous auriez souhaité plus de conseil ou suivi de notre part ?
  - Oui                       Non

Lesquels : .....

.....

**Le déroulement de votre chantier :**

- Qu'avez-vous pensé de la prestation de votre conducteur de travaux, suivi de chantier, relation ?
  - Satisfait    Plutôt satisfait    Moyennement satisfait

- Comment qualifieriez-vous votre conducteur de travaux ?
  - Courtois    Disponible    Attentif    Compétent    Réactif

Vos remarques : .....

..... *Très professionnel* .....

.....

- Respect du délai de votre construction ?
  - Satisfait    Plutôt satisfait    Moyennement satisfait

Vos remarques : .....

.....

.....

- Êtes-vous satisfait du choix et de la qualité du travail des artisans ?
  - Satisfait    Plutôt satisfait    Moyennement satisfait

Vos remarques : .....

..... *L'Ensemble des Artisans ont bien travaillé* .....

.....

**La réception de votre maison :**     Satisfait    Plutôt satisfait    Moyennement satisfait

**La réception de votre maison a été prononcée :**     Sans réserve    Avec réserves

Vos remarques : .....

.....

.....

**Vos remarques et suggestions en général :**

- Sur le déroulement / suivi de chantier ?

..... *Vue la conjoncture cela c'est bien passé* .....

.....

- Ce que vous avez le plus apprécié dans l'ensemble de la réalisation de votre projet ?

..... *Réception sans accroc* .....

.....





▪ Ce que vous avez le moins apprécié dans l'ensemble de la réalisation de votre projet ?

Certain délais un peu long (canalage)

▪ Quelles suggestions nous feriez-vous pour mieux satisfaire nos clients ?

**Seriez-vous prêt à recommander les MAISONS SKALA à vos connaissances personnelles ?**

Oui  Non  Peut-être

**Avez-vous été informé de notre formule de parrainage :**

Oui  Non

**Etes-vous intéressé d'être parrain pour les MAISONS SKALA ?**

Oui  Non

**Seriez-vous prêt à faire visiter votre maison ?**

Oui  Non

**Pour l'ensemble de votre projet quelle note donneriez-vous aux prestations des MAISONS SKALA ?**

1  2  3  4  5

(La note de 5 étant la meilleure)



Un petit mot pour notre

*Livre d'or  
 Livre d'or*

Maison SKALA nous a aidé à  
réaliser notre rêve de construction  
Maison en Bois  
Et nous sommes très satisfait  
du résultat  
Merci à toutes les Equipes

**Nous serions heureux de pouvoir partager notre témoignage :**

Oui  Non

Le 23 / 03 / 2021 Signature

*A. Wapser*