

MILLOGICIEL INC.

Distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



DEPUIS 1987

QUESTIONNAIRE 2002 SUR LA SATISFACTION DU CLIENT.

1-Veuillez évaluer notre service de formation... Le formateur...	Pas satisfait NON	Plus ou moins satisfait	Satisfait OUI	Très satisfait
- A expliqué l'objectif de la formation;				
- A expliqué le contenu de la formation;				
- A fait connaître la durée de la formation;				
- A communiqué clairement avec vous;				
- A soumis un plan de formation au moins 15 jours à l'avance;				
- S'est présenté à l'heure;				
- A une allure professionnelle;				
- S'est adressé à vous avec respect;				
- S'est montré compréhensif et à l'écoute;				
- Est compétent dans ses fonctions;				
- Connaît la matière qu'il enseigne;				
- Connaît le fonctionnement de vo tre entreprise;				
- A une attitude professionnelle.				
La formation...				
- A rempli son objectif;				
- Correspondait au plan de formation soumis.				
- Les manuels utilisateurs sont de bons outils de référence.				
- Les Millo-procédures sont adaptées à l'usage du logiciel dans vo tre entreprise.				
- Êtes-vous satisfait du coût de la formation?				
- À la fin de la journée de formation, la question d'une formation supplémentaire a-t-elle été abordée?				
- Aimerez-vous de la formation à no s bureaux (Laval)?				
- Êtes-vous rappelé rapidement pour les questions en suspens?				

VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET/OU SUGGESTIONS : _____

MILLOGICIEL INC.

Distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



DEPUIS 1987

QUESTIONNAIRE 2002 SUR LA SATISFACTION DU CLIENT.

2-Veuillez évaluer notre service à la clientèle...	Pas satisfait NON	Plus ou moins satisfait	Satisfait OUI	Très satisfait
- Vous rejoignez le service facilement;				
- L'accueil téléphonique est courtois;				
- Le service vous rappelle rapidement;				
- Il répond efficacement à vos questions;				
- Il communique clairement avec vous;				
- Il s'adresse à vous avec respect;				
- Il se montre compréhensif et à l'écoute;				
- Il est compétent dans ses fonctions;				
- Il connaît les réponses à vos questions;				
- Il connaît le fonctionnement de votre entreprise;				
- Il a une attitude professionnelle.				
- Les procédures du suivi des appels du service à la clientèle vous conviennent-elles?				
- Êtes-vous satisfait d'acheminer vos demandes d'intervention par télécopieur?				
- Êtes-vous satisfait d'acheminer vos demandes d'intervention par courrier électronique? (support@millogiciel.ca)				
- Prenez-vous le temps de chercher vos réponses par vous-même dans les manuels et procédures avant de nous acheminer vos demandes?				
- Êtes-vous satisfait d'être obligé de donner votre approbation avant toute intervention (retourner une soumission signée)?				

VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET/OU SUGGESTIONS : _____

MILLOGICIEL INC.

Distribution de logiciels pour le camionnage
 6400, 27ième Avenue
 MONTREAL, H1T 3J7
 (450) 975-8338
 www.millogiciel.ca



DEPUIS 1987

QUESTIONNAIRE 2002 SUR LA SATISFACTION DU CLIENT.

3-Veuillez évaluer notre service de programmation...	Pas satisfait NON	Plus ou moins satisfait	Satisfait OUI	Très satisfait
- A-t-il répondu efficacement à vos questions?				
- S'est-il adressé à vous avec respect?				
- Est-il compétent dans ses fonctions?				
- S'est-il montré compréhensif et à l'écoute?				
- Délai de réponse à la demande;				
- Délai pour présentation d'une solution et d'une soumission;				
- Coût de la programmation;				
- Clarté (compréhension) de la soumission;				
- Exactitude de la soumission;				
- Exactitude de fonctionnement du programme;				
- Vous a-t-on appelé pour vous dire que le travail était terminé?				
- A-t-on été obligé de corriger le programme après installation à cause de bugs?				
- Le programme vous semblait-il suffisamment testé?				
- Avez-vous reçu la documentation nécessaire à l'utilisation des programmes modifiés?				

VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET/OU SUGGESTIONS : _____

MILLOGICIEL INC.

Distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



DEPUIS 1987

QUESTIONNAIRE 2002 SUR LA SATISFACTION DU CLIENT.

4-Veuillez évaluer notre service technique...	Pas satisfait NON	Plus ou moins satisfait	Satisfait OUI	Très satisfait
- A-t-il répondu efficacement à vos questions?				
- S'est-il adressé à vous avec respect?				
- Est-il compétent dans ses fonctions?				
- S'est-il montré compréhensif et à l'écoute?				
- Délai de réponse pour maintenance;				
- Délai de réponse pour réparation				
- Coût du service technique;				
- Exactitude de la soumission (clarté, compréhension);				
- Efficacité de l'intervention technique;				
- Coût du contrat de service;				
- Respecte-t-il ses rendez-vous?				
- Respecte-t-il ses échéances?				

VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET/OU SUGGESTIONS : _____

MILLOGICIEL INC.

Distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



DEPUIS 1987

QUESTIONNAIRE 2002 SUR LA SATISFACTION DU CLIENT.

5-Veuillez évaluer notre département des ventes...	Pas satisfait NON	Plus ou moins satisfait	Satisfait OUI	Très satisfait
- A-t-il répondu efficacement à vos questions?				
- S'est-il adressé à vous avec respect?				
- Est-il compétent dans ses fonctions?				
- S'est-il montré compréhensif et à l'écoute?				
- Délai de réponse à la demande;				
- Clarté de la soumission (compréhension);				
- Exactitude de la soumission				
- Suivi du représentant sur l'exécution de la soumission;				
- Vous a-t-il fait des promesses que nous n'avons pas tenues?				
- Avez-vous le sentiment d'avoir reçu ce que vous avez acheté?				
- Est-ce que les délais d'installation promis ont été respectés?				
- Est-ce que les autres échéanciers ont été tenus?				
- Vous appelle-t-il régulièrement? Garde-t-il le contact avec vous?				
- Êtes-vous au courant des nouveaux produits disponibles pour le Millogiciel du Camionnage?				
- Êtes-vous au courant des autres produits et services fournis par le groupe Millobit?				

VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET/OU SUGGESTIONS : _____

MILLOGICIEL INC.

Distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



DEPUIS 1987

QUESTIONNAIRE 2002 SUR LA SATISFACTION DU CLIENT.

6-Questions diverses...	Pas satisfait NON	Plus ou moins satisfait	Satisfait OUI	Très satisfait
- Êtes-vous au courant de notre tarification (de nos différents tarifs)?				
- Exactitude de la facturation?				
- Êtes-vous satisfait de recevoir une facturation chaque semaine pour le service utilisé?				
- Préférez-vous recevoir un relevé mensuel pour le service utilisé?				
- Aimerez-vous pouvoir vous procurer un contrat annuel (banque d'heures de service) pour le service à la clientèle?				
- Exactitude des rapports de formation?				
- Êtes-vous satisfait des mises à jour annuelles?				
- Êtes-vous satisfait de recevoir un état de compte chaque semaine?				
- Êtes-vous satisfait de vos termes et de vos conditions de paiement?				
- Avez-vous déjà visité notre site Internet www.millogiciel.ca ?				
- Êtes-vous satisfait de son contenu?				
- Allez-vous chaque semaine voir les nouveautés?				
- Êtes-vous satisfait de la page ACTUALITÉS?				
- Participeriez-vous à une rencontre avec d'autres transporteurs utilisant le Millogiciel du Camionnage pour échanger avec eux et rencontrer l'équipe de Millogiciel?				

VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET/OU SUGGESTIONS : _____

Merci!

Nom du répondant : _____