

MILLOGICIEL INC.

Conception & distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTRÉAL, Québec, Canada
H1T 3J7



www.millogiciel.ca

20ième année d'innovations.

Reconnaissance Grand gala OQLF 2006.

Les Mérites du Français dans les Technologies de l'Information: Mention Spéciale 2003.

Certification Cancom: Sceau d'excellence 1996 pour l'intégration satellite.

Association du Camionnage du Québec (ACQ): membre fournisseur depuis 1988.

Téléphone 450 975 8338

Courriel: support@millogiciel.ca

Montréal, le 1ier décembre 2006

Objet : Questionnaire 2007 sur la satisfaction du client.

Chers clients,

Ce n'est pas parce que Millogiciel fête son vingtième anniversaire que nous devons nous endormir sur nos lauriers.

C'est avec vous et pour vous que Le Millogiciel du Camionnage^{mc} a grandi en faisant de son mieux pour vous donner satisfaction jour après jour.

Notre clientèle dans le camionnage est tellement diversifiée que le défi de parvenir à répondre adéquatement aux besoins de tous est plus grand. Je crois bien que les membres de mon équipe font tout leur possible pour vous satisfaire. Cependant, nous pouvons probablement encore faire mieux. Millogiciel peut s'ajuster, mais en quoi?

Le but du sondage ci-joint est de me permettre d'évaluer votre satisfaction des différents départements de Millogiciel. Vos réponses me seront très précieuses pour poursuivre sur la même route ou apporter des corrections aux points que vous aurez soulevés.

Plus j'aurai de réponses, plus un consensus faisant l'affaire du plus grand nombre se dégagera et moins nous risquons de mettre nos énergies pour satisfaire la vision d'un seul client.

Alors prenez s'il-vous-plaît quelques minutes maintenant pour répondre à mes questions.

En remerciement, vous avez **une chance sur quatre de gagner une carte cadeau de \$50 dans un des magasins** mentionnés sur le coupon réponse.

Patrick Millard, Président, Millogiciel Inc.

Partenaire IBM-Infomix™.

PC*MILER™ version 20, seul revendeur agréé au Québec.

Querix™ International: seul distributeur canadien.

Détenteur d'un certificat d'agrément à titre d'organisme formateur délivré par Emploi-Québec.

MILLOGICIEL INC.

Conception & distribution de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTRÉAL, Québec, Canada
H1T 3J7



www.millogiciel.ca

20ième année d'innovations.

Reconnaissance Grand gala OQLF 2006.

Les Mérites du Français dans les Technologies de l'Information: Mention Spéciale 2003.

Certification Cancom: Sceau d'excellence 1996 pour l'intégration satellite.

Association du Camionnage du Québec (ACQ): membre fournisseur depuis 1988.

Téléphone 450 975 8338

Courriel: support@millogiciel.ca

5 départements: F= Formation, S=Support téléphonique, P=Programmation, T=Technique, V=ventes.

Merci d'évaluer chacun de nos départements, parmi ceux que vous utilisez 1-TRÈS SATISFAIT 2-SATISFAIT 3-MOINS SATISFAIT 4-PAS S.	<u>F</u>	<u>S</u>	<u>P</u>	<u>T</u>	<u>V</u>
- Inscrire le chiffre correspondant à votre satisfaction, par exemple:	2	1	2	1	2
- Accessible					
- Accueillant					
- Courtois et respectueux					
- Disponible					
- Efficace					
- Compétent					
- Délai de réponse à la demande, accuse réception de la demande					
- Coût des services					
- Délai de livraison de la solution, du bien acheté.					
- Documentation (manuels, millo-procédures, etc.)					
- Informations reçues (clarté, contenu, pertinence, ...)					
- Professionnalisme (allure, attitude)					
- Répond aux exigences, attentes et satisfactions de votre entreprise					
- Répond selon le fonctionnement de votre entreprise					
- Satisfaction du mode général de fonctionnement du service					
- Suivi de vos demandes (ex. : appels retournés, ...)					
- Soumissions (exactitudes, compréhension, clarté, ...)					
- Promesses respectées					

Partenaire IBM-Infomix™.

PC*MILER™ version 20, seul revendeur agréé au Québec.

Querix™ International: seul distributeur canadien.

Détenteur d'un certificat d'agrément à titre d'organisme formateur délivré par Emploi-Québec.

