



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre avis nous intéresse !



Nom(s) Prénom(s) Cyril

Maison située à (ville) ST LOUP CAMMAS Département 31140

Nom du conseiller commercial

Nom du conducteur de travaux

Comment avez-vous connu Villas et Maisons de France (VMF) ?

- Annuaire Pages Jaunes
- Prospectus
- Recommandation / Parrainage
- Visite Agence
- Salon
- Petites Annonces Internet
- Publicité Presse
- Site Internet VMF
- Signalétique (panneaux)
- Autre(s) Préciser : Navigation Internet

RECH LE
31 MAR, 2014
COURRIER

Pourquoi avoir choisi VMF ?

(3 réponses maxi, par ordre de priorité / 1 le plus important à 3 le moins important)

- Esthétique de la gamme de maisons proposées
- Qualité des prestations proposées
- 1 Adéquation des plans (personnalisés)
- Sécurité (label CCMI, Certification NF, etc)
- 3 Prix
- 2 Professionnalisme de votre conseiller commercial
- Réputation de VMF

Diriez-vous que la collaboration avec VMF s'est déroulée globalement de façon :

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas satisfaisante du tout

RELATIONS COMMERCIALES

Comment qualifieriez-vous vos relations avec votre conseiller commercial ?

- Excellentes
- Bonnes
- Passables
- Mauvaises

Comment jugeriez-vous ?

| | Très satisfaisante | Satisfaisante | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout |
|---|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Sa disponibilité | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sa réactivité | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La qualité des informations générales dont vous avez bénéficié de sa part (droits et obligations légales, frais annexes liés à la construction, assurances, échelonnement des paiements, etc) | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

(Suite **RELATIONS COMMERCIALES**)

Comment jugeriez-vous ?

Très
satisfaisante

Satisfaisante

Peu
satisfaisante

Pas satisfaisante
du tout

La qualité des informations techniques
(descriptif, choix des matériaux)



La pertinence des conseils donnés pour la mise
en œuvre de votre projet



La prise en compte de vos attentes dans la
personnalisation de votre maison



OUVERTURE DE CHANTIER

La période écoulée entre la signature du contrat et le début des travaux vous a-t-elle parue :

Rapide

Convenable

Longue

Trop longue

SUIVI DE CHANTIER

Comment qualifieriez-vous vos relations avec votre conducteur de travaux ?

Excellentes

Bonnes

Passables

Mauvaises

Diriez-vous que votre projet
de construction a été réalisé avec :

Oui,
tout à fait

Plutôt oui

Plutôt non

Non,
pas du tout

Professionalisme (compétence, disponibilité)



Fiabilité (sérieux, respect des engagements)



Réactivité (commande matériaux, gestion des
dysfonctionnements)



Combien de visites avez-vous réalisé avec votre conducteur de travaux ?

1 à 3

4 à 5

+ de 5

SUIVI ADMINISTRATIF

Comment qualifieriez-vous vos relations avec le personnel administratif de VMF ?

Excellentes

Bonnes

Passables

Mauvaises

Plus particulièrement, comment
s'est déroulée la gestion des :

Très
satisfaisante

Satisfaisante

Peu
satisfaisante

Pas satisfaisante
du tout

Appels de fonds



Courriers de réclamation



Recouvrements





RECEPTION

Vous a-t-on convié à une visite préalable à la réception de votre maison ?

Oui

Non

Vous a-t-on informé par voie recommandée de la date du RDV de réception ?

Oui

Non

Votre chantier a-t-il été réceptionné dans les délais contractuels ?

Oui

Non

Les informations (plans d'exécution, notices d'entretien) contenues dans le dossier de réception sont-elles conformes à la réalité ?

Oui

Non

NSP

APPRECIATION GENERALE

Si vous deviez attribuer une note à la prestation globale servie par VMF, quelle serait-elle ?

1/10 2/10 3/10 4/10 5/10 6/10 7/10 8/10 9/10 10/10 NSP

Recommanderiez-vous VMF à un proche ?

Oui

Non

Si oui, Villas et Maisons de France peut vous faire personnellement bénéficier de 500 € ainsi qu'à votre filleul pour toute recommandation qui se concrétiserait.

Auriez-vous parmi votre famille ou vos amis, une personne ayant l'intention de faire construire à court terme ?

Si oui, merci de bien vouloir noter ses coordonnées :

.....

.....

Villas et Maisons de France vous remercie d'avoir répondu à ces quelques questions.

Votre opinion nous est précieuse et sera naturellement prise en compte dans la détermination de notre politique Qualité.

Merci de votre confiance.