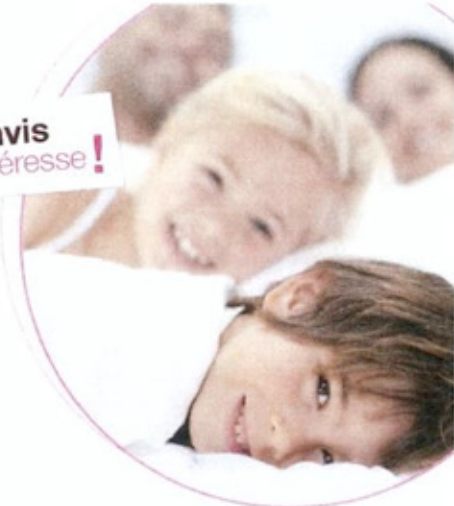




## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre avis nous intéresse !



Nom(s) ..... Prénom(s) Sylvain.....  
 Maison située à (ville) Moncler de Quercy... Département 82..  
 Nom du conseiller commercial ..  
 Nom du conducteur de travaux ..

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

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

REÇU LE  
10 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  
 Adéquation des plans (personnalisés)       Sécurité (label CCMI, Certification NF, etc)  
 Prix       Professionnalisme de votre conseiller commercial  
 Réputation de VMF       Autre(s) Préciser : .....

### 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)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La pertinence des conseils donnés pour la mise en œuvre de votre projet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La prise en compte de vos attentes dans la personnalisation de votre maison	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 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)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité (sérieux, respect des engagements)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réactivité (commande matériaux, gestion des dysfonctionnements)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Courriers de réclamation	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recouvrements	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 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.