



323 Avenue de Liège  
59300 VALENCIENNES

☎ 03 27 58 78 96

☎ 03 27 58 74 74

Mail : [hortus@orange.fr](mailto:hortus@orange.fr)

ANNEXE 7

# ENQUÊTE DE SATISFACTION

***Vous***

☐ Professionnel

☐ Particulier

☐ Madame

☐ Mademoiselle

☐ Monsieur

RAISON SOCIALE : .....

Fonction au sein de l'entreprise : .....

Date de naissance (réponse facultative)    \_\_/\_\_/\_\_/

Adresse : .....

.....

CP \_\_/\_\_/\_\_/\_\_/

VILLE : .....

TÉLÉPHONE \_\_/\_\_/\_\_/\_\_/

N° de Poste : .....

MAIL : ..... @ .....

## ***VOUS SATISFAIRE***

➤ Avez-vous été livré dans les délais impartis ?

☐ OUI      ☐ NON

Si non, nombre de jours de retard ? .....

➤ Avez-vous été satisfait de la qualité des produits ?

☐ OUI      ☐ NON

Si non, pourriez vous nous en indiquer les raisons ?

.....

.....

.....

.....

***\*Cochez votre réponse***

NG/LH	Scénario 1 – HORTUS	Corrigé enquête satisfaction
-------	---------------------	------------------------------



- Seriez-vous amené à passer de nouveau commande chez nous ??  
☐ OUI      ☐ NON  
 Si non, pourriez vous nous en indiquer les raisons ?
- Recommanderiez-vous nos produits à vos relations professionnelles et autres ?  
☐ OUI      ☐ NON  
 Si non, pourriez vous nous en indiquer les raisons ?

## ***MIEUX VOUS CONNAÎTRE***

- À quelle fréquence achetez-vous des plantes horticoles ?  
☐ jamais  
☐ 1 fois/mois  
☐ 1 fois tous les 2 mois  
☐ 1 fois/trimestre  
☐ 1 fois/an
- Quels types de produits achetez-vous ?  
☐ plantes d'ornement  
☐ fleurs  
☐ bulbes  
☐ accessoires  
☐ location de plantes pour évènements  
☐ Autres (précisez) : .....
- Quels sont les produits que vous souhaiteriez trouvé dans notre entreprise ?  
 .....  
 .....  
 .....

***\*Cochez votre réponse***

***Pour vous remercier de votre collaboration, nous vous ferons parvenir un Bon d'achat à valoir sur votre prochaine commande***

***Merci du temps que vous voudrez bien nous consacrer.***

***Ce questionnaire est à nous faire parvenir à l'adresse de notre entreprise – service ventes***

NG/LH	Scénario 1 – HORTUS	Corrigé enquête satisfaction
-------	---------------------	------------------------------