



# Satisfaction Client

## Votre avis nous intéresse



Pour répondre aux questions, il vous suffit de mettre une croix dans les cases . Ne pas utiliser de crayon à papier.

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
<b>Concernant Direct Assurance, diriez-vous que vous êtes globalement :</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Et plus particulièrement quel est votre niveau de satisfaction sur ...</b>					
<b>...l'Écoute</b>					
1- La disponibilité de vos interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- La compréhension de votre situation personnelle par vos interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- La qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>...le Professionnalisme</b>					
4- Les conseils et explications donnés par vos interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- L'adaptation des conseils à vos propres besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- L'information régulière qui vous a été fournie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- La clarté des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>...l'Efficacité</b>					
8- La rapidité de votre indemnisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- La clarté des réponses et informations fournies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- La simplicité des démarches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- L'intervention de l'expert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12- La qualité des prestations, si intervention d'un garage agréé par Direct Assurance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Certainement</b>	<b>Probablement</b>	<b>Peut-être ou Peut-être pas</b>	<b>Probablement pas</b>	<b>Certainement pas</b>
<b>13- Recommanderiez-vous Direct Assurance à des parents ou à des amis ?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Quelles sont vos remarques et suggestions ?**

---

**Pour nous permettre de mieux analyser vos réponses :**

<p><b>Quel est votre âge ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 18 - 29</p> <p><input type="checkbox"/> 30 - 39</p> <p><input type="checkbox"/> 40 - 49</p> <p><input type="checkbox"/> 50 - 64</p> <p><input type="checkbox"/> 65 - 74</p> <p><input type="checkbox"/> 75 ans et plus</p>	<p><b>Quelle est votre profession ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Agriculteur</p> <p><input type="checkbox"/> Artisan, commerçant</p> <p><input type="checkbox"/> Cadre, profession sup., chef d'entreprise</p> <p><input type="checkbox"/> Profession intermédiaire, agent de maîtrise, employé, ouvrier</p> <p><input type="checkbox"/> Profession libérale</p> <p><input type="checkbox"/> Chômeur, inactif</p> <p><input type="checkbox"/> Etudiant, élève</p> <p><input type="checkbox"/> Retraité</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>
<p><b>Êtes-vous ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> un homme</p> <p><input type="checkbox"/> une femme</p>	

Les réponses à ce questionnaire sont facultatives et sont destinées à l'usage interne de nos sociétés. Les réponses que vous donnerez ne seront transmises à ACNIELSEN qu'aux seules fins de traitement de ce questionnaire et serviront à améliorer notre qualité de service. Conformément à la loi du 06.01.1978 dite « Informatique et libertés » vous disposez d'un droit d'accès et de rectification que vous pouvez exercer auprès de Direct Assurance.