

Wetrok AG  
Leitung Service  
Steinackerstrasse 62  
8302 Kloten

## Votre avis pour nos progrès communs

Chère Cliente, cher Client,

Un des objectifs principaux de Wetrok SA est d'offrir des produits et prestations de service, qui soutiennent de manière optimale nos clients dans leur travail quotidien. En tant qu'utilisateur régulier, vous pouvez évaluer au mieux les forces et les faiblesses de nos prestations de service. Ci-après, vous trouverez quelques questions sur la qualité de notre consultation technique et conseil à la vente. Grâce à votre évaluation, vous aidez considérablement à améliorer de manière continue nos prestations de service.

Ce questionnaire est également à votre disposition en ligne : [www.wetrok.ch](http://www.wetrok.ch) (Downloads)

Nous vous remercions pour votre contribution.

### Données client

Entreprise :

---

Numéro de client :

---

Rue :

---

NPA/lieu :

---

Pour toute question veuillez me contacter :  Ja

Prénom :

---

Nom :

---

Fonction:

---

E-Mail:

---

N° de tél. :

---

# Questionnaire

## Evaluation de la consultation technique

La visite a eu lieu le (jj.mm.aa) :

---

Nom du collaborateur Service Externe / Nom du conseiller techn. :

---

Quel type de machine a été présenté ?

### Comment évaluez-vous le processus de démonstration de la machine ?

	4	3	2	1
Le rendez-vous a été fixé et maintenu de manière sérieuse.				
La procédure était clairement structurée.				
La démonstration était exhaustive et bien préparée.				
Les compétences techniques ont été transmises de manière complète et professionnelle.				

(Critères d'évaluation 4=est valable ; 3=est plutôt valable ; 2=n'est plutôt pas valable ; 1=n'est pas valable)

### Comment pouvons-nous améliorer notre démonstration ?

**Vous sentez-vous apte à l'utilisation et concernant les fonctionnalités de votre machine de nettoyage ?**

Non, je me sens plutôt inapte       Oui, je me sens apte

Si non, quelles sont les raisons de cette incertitude ?

## Evaluation de l'encadrement et du conseil

**Comment jugez-vous l'encadrement et le conseil de la part de votre conseil du Service externe et du Service Client avant et après l'achat de votre machine de nettoyage ?**

	4	3	2	1
Conseil du collaborateur du Service externe				
Encadrement du collaborateur du Service externe				
Betreuung und Beratung Kundenservice				

(Critères d'évaluation 4=très bon ; 3=bon ; 2=suffisant ; 1=insuffisant)

**Où voyez-vous un potentiel d'amélioration dans notre conseil et encadrement ?**

## Qualité et propriétés des machines

**Qu'est-ce qui devrait être amélioré sur les machines de nettoyage Wetrok ?**

- Rien, je suis satisfait
- J'améliorerai ce qui suit :

## Motifs de décision

**Avez-vous également testé des produits de la concurrence ?**

Oui     Non

Fabricant, type de machine :

---

**Quels étaient les avantages et les inconvénients ?**

Avantages :

Inconvénients :

**Est-ce que la machine Wetrok et ses prestations de service associées est votre favorite ?**

Oui     Non, je préfère un concurrent

Fabricant, type de machine :

---

**Quels sont les critères déterminants pour votre décision ?**

**Veuillez indiquer trois critères.**

	Bitte ankreuzen
Prix	
Coûts de maintenance et d'entretien	
Longue durée de vie de la machine en raison de la qualité	
Utilisation et maniement plus faciles	
Meilleures performances de nettoyage	
Meilleurs conseil et encadrement	
Meilleures prestations de service techniques	
Disponibilité et accessibilité des consommables et pièces détachées	
Relations personnelles à l'entreprise ou au collaborateur	

Autre, par ex. :

**Wetrok AG** Steinackerstrasse 62, CH-8302 Kloten  
Telefon +41 (0)43 255 51 51, Telefax +41 (0)43 255 53 79  
Kundendienst 0848 81 81 81, Service Zentrale 0848 83 83 83  
info@wetrok.ch, www.wetrok.ch, www.wetrok.com



**Un grand merci pour votre soutien !**

Veuillez retourner le questionnaire dûment rempli au moyen de l'enveloppe ci-jointe ou par e-mail à [service@wetrok.ch](mailto:service@wetrok.ch).

Nous apprécions vivement votre avis ouvert et constructif !

Toutes les informations seront traitées de manière confidentielle.