

## Questionnaire de Satisfaction

*Soucieux de mesurer et d'améliorer la qualité de nos prestations et la satisfaction de nos clients en permanence, votre avis nous intéresse!*

Lors de l'élaboration de votre projet :

Avez-vous été satisfait de la relation avec votre Responsable de projet ? *M. VITTEGER*

Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Moyennement satisfait  
 Insatisfait  
 Déçu

Avant l'ouverture du chantier, le suivi des démarches administratives, vous ont ?

Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Moyennement satisfait  
 Insatisfait  
 Déçu

Avez-vous été satisfait de la relation avec votre Conducteur de travaux ?

Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Moyennement satisfait  
 Insatisfait  
 Déçu

Concernant le suivi de chantier, êtes-vous ?

Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Moyennement satisfait  
 Insatisfait  
 Déçu

M. et Mme :

Lieu de construction : *Ennolsheim s/Bruche*

Date de réception : *23.9.2012*

Vos Remarques/Suggestions sur le suivi de chantier :

*- Manque d'enchaînement des travaux → stop à la dernière semaine*  
*- Manque de réactivité (Réponses)*  
*- stop de chantiers et payes de conducteurs travaux*

Recommanderiez-vous Maisons Stéphane Berger à vos proches ?

Oui   
 Non

Avez-vous été informé de notre formule parrainage ?

Oui   
 Non

Dans son ensemble, quelle note donneriez-vous aux prestations de Maisons Stéphane Berger ?

(5 étant la meilleure).

5  4  3  2  1

Tournez SVP



Que pensez-vous de votre constructeur Maisons Stéphane Berger ?

**Ce que vous avez le plus apprécié**

- Présentation du projet
- Franchise de Krieger et Hickel
- La Réception
- Les clés de la maison avant la réception

**Ce que vous avez le moins apprécié.**

- Les entreprises qui commencent au dernier moment.
- Manque de réactivité de MSB suite aux soucis Sanitaires
- Le couvreur qui s'est trompé dans les toits.

Nous vous remercions, au-delà de l'aspect formel du procès-verbal de réception, de nous faire part de vos commentaires sur les différentes étapes de votre construction.

Notre témoignage :

Le 1<sup>er</sup> Commercial nous a déçu ! Hervé Krieger nous a redonné confiance et nous avons signé. Nous avons apprécié Hickel et sa franchise. Cet été venant ne s'est pas passé sans les corps de mator arrivés en même temps. La sanitaire nous a étonnamment déçu (niveau de robinet). La réception s'est très bien passée. Bon travail en général.

Je serais fier de partager mon témoignage.

Oui  Non  Non

Date et Signature(s) :

28/09/12

Touin