

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2019



54, rue E. Macarez 59300 Valenciennes

Madame, Monsieur,

Ce questionnaire est destiné à recueillir vos appréciations sur la qualité de nos services. Celui-ci entre dans le cadre de notre certification ISO 9001 - Merci de bien vouloir nous le retourner par mail : valerie.theodore@pro-formation.fr

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	NSPP
-------------------	--------------	------------------	------------------	------

COMMERCIAL

L'équipe commercial est	57%	43%			
Compréhension des attentes	43%	57%			
Fréquence des visites		43%			43%
Prise en compte de la demande (programme formation, retour devis)	43%	57%			
Facilité à joindre	43%	57%			
Rapidité de mise en place des formations	43%	57%			
Flexibilité / adaptabilité du planning	28%	72%			

Résultats

14% des entreprises nous ont retourné le questionnaire

En globalité, les entreprises sont satisfaites voire très satisfaites de notre centre de formation.

FORMATION

Atteinte des objectifs	57%	29%			14%
Appréciations de la formation par les stagiaires	57%	29%			14%
Qualité des cours	57%	29%			14%
Relation formateurs / stagiaires	57%	14%			29%

ORGANISATION

L'équipe administrative est	57%	43%			
Les documents administratifs	43%	57%			
Les délais concernant le retour des documents administratifs	43%	43%	14%		
Accessibilité du centre	43%	43%			14%

Qualité globale

--	--	--	--	--

Note d'évaluation : 8/10