

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

A remplir par le Service Formation / Ressources Humaines en contact avec nos services

Pour quel type de prestation êtes-vous en contact avec notre Institut ?

- Stage inter-entreprise* *Stage intra-entreprise* *Module E-learning*

Intitulé ou Référence et date de la session concernée :

.....

Nous vous invitons à nous communiquer votre niveau de satisfaction concernant le service que nous vous avons apporté en cochant, pour chacune des questions suivantes, une des cases disponibles :

1/ Lors de votre échange téléphonique avec nos services, avez-vous été rapidement orienté(e) vers le bon interlocuteur ?

- OUI* *NON*

Comment évaluez-vous le délai d'orientation ?

- Excellent* *Bon* *Insuffisant* *Mauvais*

2/ Comment évaluez-vous l'accueil téléphonique de notre Institut (courtoisie, qualité d'écoute, pertinence, délai de réponse) ?

- Excellent* *Bon* *Insuffisant* *Mauvais*

Si Insuffisant ou Mauvais, précisez

.....

.....

3/ Comment évaluez-vous la disponibilité et la clarté de l'Offre de notre Institut ?

- Excellente* *Bonne* *Insuffisante* *Mauvaise*

4/ Comment évaluez-vous notre rapidité dans le traitement de votre demande (gestion des inscriptions, établissement de proposition, mise à disposition de catalogue, ...) ?

- Excellente* *Bonne* *Insuffisante* *Mauvaise*

5/ Comment évaluez-vous le respect des délais de transmission des différents documents (convention, convocation, factures, attestations de présence,...) ?

- Excellent* *Bon* *Insuffisant* *Mauvais*

6/ Comment évaluez-vous la qualité des documents transmis (convention, convocation, ...) ?

- Excellente* *Bonne* *Insuffisante* *Mauvaise*

7/ Les éléments contractuels (convention, programme, ...) ont-ils été respectés ?

- OUI* *NON*

8/ Les formations suivies ont-elles eu un impact sur le développement des compétences de vos stagiaires ?

- OUI* *NON*

Suite du questionnaire au verso



9/ Comment évaluez-vous la diversité des thèmes proposés et leur adéquation à vos besoins ?

- Excellente Bonne Insuffisante Mauvaise

10/ Dans le cadre de votre activité, quels sont les thèmes susceptibles d'intéresser votre personnel ?

- Management Ressources humaines Qualité Biologie moléculaire
 Communication Secrétariat Biochimie Hématologie / Immunologie
 Droit Informatique Biologie clinique Anato-mo-cyto-pathologie
 Gestion / Fiscalité H&S / Environnement Microbiologie Techniques nouvelles

Autre(s) thème(s) **non encore proposé(s) par l'Institut**

11/ Quelles sont les améliorations éventuelles que BIOFORMATION pourrait apporter pour votre satisfaction ?

- Qualité de l'accueil téléphonique Services avant prestations Autre amélioration
 Traitement des demandes et orientation Services après prestations

Précisions :

12/ Comment avez-vous eu connaissance de notre Institut et de ses services ?

- Catalogues Plaquettes Site web Journaux spécialisés
 Salons Services formation Recommandations spontanées
 Autre source d'information

13/ Etes-vous de nouveau prêt à solliciter nos services pour satisfaire vos prochains besoins de formation ?

- OUI NON

Pourquoi ?

14/ Souhaitez-vous aborder un point particulier relatif à la qualité de nos prestations avec un de nos conseillers ?

- OUI NON

Si Oui, précisez :

Vos coordonnées :

Nom Prénom
Société
Fonction
Tél E-mail

Souhaitez-vous recevoir la newsletter de BIOFORMATION ? OUI NON

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION.

Questionnaire à retourner :

- par fax au **01 42 15 20 36** (penser à faxer **le recto et le verso** du questionnaire SVP)
- ou par mail à : **contact@bioformation.org**
- ou par courrier à : **BIOFORMATION SAS - Service Qualité – 309, Rue Lecourbe 75015 PARIS**