

PROCÉDURE : ENQUÊTE DE SATISFACTION

Par Mme LETAN Lisa



LE REGROUPEMENT DES INFORMATIONS

A titre informatif :

Ce système d'enquête a été mis en place afin d'être pleinement investi de la satisfaction client.

Les étapes :

- Aller sur google
- Aller sur « google forms: sign-in »
- Se connecter

mail: servicedeskneoditel@gmail.com

mot de passe: Neoditel22!

- Dans formulaires récents aller dans:

The screenshot illustrates the Neoditel survey interface with three numbered steps:

- 1**: A purple icon representing a survey is shown next to the text "Enquête de satisfaction Neoditel".
- 2**: The survey details are displayed, including the title "Enquête de satisfaction Neoditel" and a note: "Ces champs sont remplis automatiquement pour nous aider à identifier la commande. Vous pouvez ignorer cette partie et cliquer sur 'Suivant'".
- 3**: The survey results are shown, indicating "479 réponses" (479 responses). The interface includes tabs for "Questions", "Réponses" (479), and "Paramètres". Below the results, there are tabs for "Résumé", "Question", and "Individuel". A button labeled "Afficher dans Sheets" is also visible.



LE REGROUPEMENT DES INFORMATIONS

Une fois dans Google Sheets:

- Vous pouvez trouver ces informations comme ci-dessous:

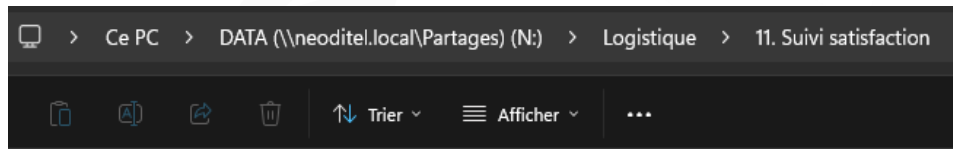
1	Horodateur	ID Commande	Votre adresse mail	N° de colis	Êtes-vous satisfait de la livraison de vot	Le délai pour obtenir votre téli	Comment ont été vos échi	Commentaire
5	13/02/2026 15:56:03	12439	KEVIN.SIMOTABUDJIFUPA@SOCOTEC.COM	1944652920	5	5	5	
6	13/02/2026 13:23:09	9188	JEAN-BAPTISTE.BODEREAU@BUREAUVERITAS.COM	7857698472	5	5	5	
7	12/02/2026 16:11:25	9174	MAXIMILIEN.GARCON@BUREAUVERITAS.COM	7171796822	5	5	5	Rien à dire ! Professionnel et à répondu à ma demande
8	12/02/2026 09:22:24	9109	CORINNE.GIRAUD@BUREAUVERITAS.COM	3368213575	1	4	4	l'échange avec le service client c'est bien passé même s



Il faut ensuite aller dans Excel

Mais comment y accéder ?

- Aller dans le serveur
- Copier-coller: N:\Logistique\11. Suivi satisfaction





LE REGROUPEMENT DES INFORMATIONS

Une fois dans Excel:

- Aller dans la feuille « réponses clients »

Horodateur	ID Commande	Votre adresse mail	Commentaire	DATE DE REPONSE PAR LA LOG	DATE REPONSES DESK
02/01/2026 10:45	638	CELINE.LAZZERINI@EUROSERUM.COM	il est dit que le téléphone est fournis avec protection écran et coque ce qui n'est pas le cas	13/02/2026	

- En parallèle aller dans Google Sheets et copier-coller les dernières données non traitées comme celles ci-dessus.
- Une fois la demande traitée renseigner la date de réponse de la LOG ou du DESK

Concernant les codes couleurs (feuille 3):

-Comme l'exemple ci-dessus mettre MAIL et COMMENTAIRE en:

VERT lorsque nous avons traité le mail

ORANGE lorsqu'on n'a pas la réponse mais le DESK oui
! Les signaler dans les « groupes par client » sur ODOO !

BLEU quand il n'est pas nécessaire de répondre
! exemple: livreur très aimable !

	répondu
	DESK
	pris connaissance



TEMPLATE RÉPONSES

Les réponses sont rangées par catégorie(feuille 2):

Objet : Réponse suite à l'enquête de satisfaction

1er phrase: Suite à votre réponse à notre enquête de satisfaction, nous revenons vers vous afin de comprendre la situation rencontrée.

2ème phrase: Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Pour les mails :

- Envoyer le mail avec « commun logistique ».
- Mettre en copie « commun logistique ».
- Penser à mettre l'objet.
- Les phrases 1 et 2 sont à mettre avant et après chaque réponse aux clients.

**ATTENTION NE PAS LES METTRE POUR LES
« RETOURS POSITIFS » CAR LES
INFORMATIONS SONT DÉJÀ MENTIONNÉES.**

- Une fois le mail reçu le ranger dans le dossier « suivi enquête de satisfaction ».



CONCERNANT LA LIVRAISON

Retour négatif :

Nous prenons pleinement en compte votre mécontentement et mettons tout en œuvre pour nous améliorer afin que cette situation ne se reproduise plus.

Problème de communication avec le service client :

Nous vous remercions pour votre retour, qui nous permet de faire remonter l'information à notre service client afin d'éviter que ce type de situation ne se reproduise à l'avenir.

Retour positif :

Merci beaucoup pour votre retour.

Nous restons bien entendu à votre entière disposition pour toute demande complémentaire, information supplémentaire ou besoin d'assistance.

N'hésitez pas à nous recontacter à tout moment, notre équipe se fera un plaisir de vous accompagner.

Livraison des colis :

Nous vous présentons toutes nos excuses pour ce désagrément. Votre remarque a bien été prise en compte et transmise à notre partenaire de transport (DHL), afin qu'il puisse améliorer la qualité de son service.

Téléphone reçu en agence (le veut chez lui) :

Ce fonctionnement fait partie du process de notre partenaire de transport : lorsqu'une agence est indiquée sur l'étiquette, le livreur peut se rendre directement dans votre entreprise.

Téléphone en relais au lieu de chez lui :

Notre fournisseur DHL est tenu d'assurer la livraison des colis dans les plus brefs délais.

À ce titre, il doit appliquer sa procédure, qui prévoit le dépôt du colis en point relais lorsqu'une livraison à l'adresse initiale n'a pas pu être effectuée.

Pas informé de l'arrivée du colis :

Étant donné que le colis est adressé à une entreprise, notre fournisseur DHL n'est pas tenu de vous informer de son arrivée. En effet, sa procédure prévoit qu'aucune notification n'est envoyée aux destinataires professionnels lors de la livraison.

CONCERNANT LES ACCESSOIRES:

Verre trempé :

Notre équipe pose normalement le verre trempé directement sur le téléphone. Je vous invite à vérifier sa présence en passant votre doigt sur l'écran.

Si la protection n'est pas présente, merci de nous le signaler afin que notre équipe puisse régler le problème et vous renvoyer l'accessoire.

Oubli d'accessoires :

Nous sommes désolés pour cet oubli et mettons tout en œuvre pour que cela ne se reproduise plus.

Afin de résoudre la situation, nous procéderons à l'envoi de l'accessoire manquant dans les plus brefs délais.

Pas de tête de charge ? :

Dans un but écologique, les fabricants affirment que retirer le chargeur de la boîte permet de réduire les déchets électroniques et la production inutile, car la plupart des utilisateurs possèdent déjà un chargeur compatible.

C'est pourquoi les nouveaux smartphones sont dépourvus de cet élément.

Réclamation sodiaal pour film mal posé :

La pose du film hydrogel ne relève pas de notre intervention. Nous transmettrons cette information au service dédié afin qu'elle soit prise en charge et que le fournisseur en soit informé, dans le but de répondre aux attentes exprimées.

CONCERNANT LES TELEPHONES :

Téléphone reconditionné :

Dans le cadre de sa démarche RSE, votre entreprise nous a missionnés pour réutiliser des téléphones en bon état et fonctionnels. (demander photos)

Les différentes réponses faites au préalable.

!Ajouter des phrases lors de nouveaux cas!

A TRAITER TOUS LES VENDREDIS !

