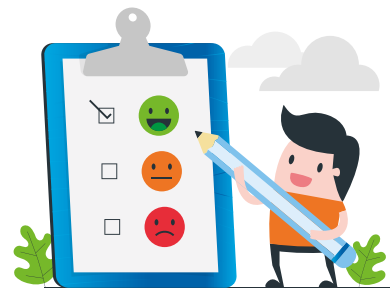




Qualimat

Baromètre de satisfaction

Energies - TV - Internet - Téléphonie



Nom Prénom :

Commune :

Téléphone :

E-mail :

Chère cliente, cher client,

Votre avis est précieux pour améliorer notre qualité de service et vous satisfaire pleinement. Nous vous remercions par avance de bien vouloir compléter et nous retourner ce questionnaire par tout moyen à votre convenance (par courriel : contact@enes.fr ou en le déposant dans la boîte à lettres à nos différents accueils physiques ou également par courrier). Celui-ci est traité à des fins statistiques internes à ÉNES, sans traitement informatique des données personnelles vous concernant.

Vos abonnements

1. Vous venez de souscrire un ou plusieurs abonnements auprès d'ÉNES pour :

l'Électricité le Gaz naturel la Tv l'Internet la Téléphonie

2. Était-ce à l'occasion d'un emménagement ?

oui non

3. Comment avez-vous été informé(e) du fait que ÉNES propose le ou les abonnements que vous venez de souscrire ?

- vous étiez déjà client(e) ÉNES
 par une agence immobilière ou votre propriétaire
 grâce à des offres promotionnelles ou publicités
 sur internet
 par une connaissance
 via un parrainage

Le contact commercial avec ÉNES

4. Comment avez-vous souscrit votre/vos abonnement(s) ?

Electricité et/ou Gaz naturel ? dans les locaux d'ÉNES par mail
TV, Internet et/ou Téléphonie ? dans les locaux d'ÉNES par mail

5. Dans le cas d'un contact commercial direct avec ÉNES, avez-vous obtenu les informations nécessaires concernant ...

Les offres aux tarifs réglementés et les offres de marché Gaz et ou Electricité oui non

Le tarif le plus adapté à vos besoins en Gaz et ou Electricité oui non

Les différentes offres d'abonnement proposées :

- pour la télévision oui non
- pour l'Internet oui non
- pour la Téléphonie oui non

Les frais de mise en service / droit d'accès oui non

Les différents modes de paiement et les rythmes de facturation oui non

Globalement, quelle est votre opinion sur ce contact avec ÉNES ?

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante Très insatisfaisante

L'intervention technique

6. La mise en service de vos abonnements a-t-elle nécessité l'intervention d'un technicien ?

oui non (merci de vous reporter à la question 8)

7. Si oui,

- Vous avait-on communiqué un délai ? oui non
- Si oui, ce délai a-t-il été respecté ? oui non
 - Ce délai vous a-t-il paru convenable ? oui non
- Le créneau horaire du rendez-vous a-t-il été respecté ? oui non
- Le contact avec le technicien a-t-il été cordial ? oui non
- A-t-il répondu de façon précise à vos questions ? oui non
- A-t-il travaillé proprement ? oui non
- La box a-t-elle été placée selon vos souhaits ? oui non

Les contacts avec ÉNES

8. Si vous êtes venu(e) à l'accueil d'ÉNES

- Les conditions d'accueil ont-elles été agréables ? oui non
- Avez-vous été rapidement accueilli(e) par un conseiller ? oui non
- Les réponses ont-elles été précises et complètes ? oui non
- Le contact a-t-il été cordial ? oui non

9. Si vous avez contacté ÉNES par téléphone

- Les conditions d'accueil ont-elles été agréables ? oui non
- Votre appel a-t-il été rapidement pris en charge par un conseiller ? oui non
- Les réponses ont-elles été précises et complètes ? oui non
- Le contact a-t-il été cordial ? oui non

10. Si vous avez contacté ÉNES par e-mail

- Avez-vous trouvé facilement l'adresse à utiliser ? oui non
- Le délai de réponse vous a-t-il semblé convenable ? oui non
- La réponse a-t-elle été précise et complète ? oui non
- Le contact a-t-il été cordial ? oui non

Votre appréciation globale d'ÉNES

Très bonne Bonne Insuffisante Très insuffisante

Commentaires / suggestions :

Comment nous retourner ce questionnaire ?

- Par courriel : contact@enes.fr
- En le déposant dans la boîte à lettres de nos différents accueils physiques.
- Par courrier

Énes Creutzwald
132, rue de la Houve | 57150 Creutzwald
Énes Hombourg-Haut
6, rue des Pénitents | 57470 Hombourg-Haut
Énes Schoeneck
Rue Clemenceau | 57350 Schoeneck

www.enes.fr