

Madame, Monsieur,

Vous détenez un contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de votre Assureur TOLEDE ASSURANCES. Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre participation et, vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.



CLIENT

Mme / Mr :
Adresse :
.....
.....
Tél. (facultatif) :
Adresse mail @ :
Vous êtes un professionnel <input type="checkbox"/> ou un particulier <input type="checkbox"/>
Le : / /

1. – VOTRE ACCUEIL PAR L'AGENT GENERAL D'ASSURANCES :

1.1 Lors de votre première visite, vous a-t-on bien accueilli ?
OUI J NON L Observations : _____

1.2 Le temps d'attente lors de vos visites chez l'assureur vous semble-t-il raisonnable ?
OUI J NON L Observations : _____

1.3 Lorsque vous téléphonez à votre assureur, le temps d'attente vous semble-t-il raisonnable ?
OUI J NON L Observations : _____

1.4 Si vous avez eu un rendez-vous, votre assureur était-il à l'heure, ou vous a-t-on prévenu en cas d'un éventuel retard ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____

1.5 Si vous avez appelé l'agence, avez-vous été bien renseigné au téléphone ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____

1.6 Si vous êtes venu en visite, avez-vous été bien renseigné à l'agence ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____

1.7 Si l'assureur s'est déplacé, avez-vous été bien renseigné à domicile ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____

1.8 Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de la réactivité de l'assureur pour répondre à vos demandes concernant le contrat et les garanties ?
OUI J NON L Observations : _____



2. - L'EFFICACITÉ DE LA PRESTATION DE L'AGENT GENERAL D'ASSURANCES :

2.1 Vous a-t-on proposé un devis avant de vous faire souscrire ou renouveler le contrat ?

OUI J NON L Observations :

2.1.1 Si oui, ce devis vous a-t-il semblé clair et complet ?

OUI J NON L Observations :

2.2 L'assureur vous a-t-il présenté plusieurs formules pouvant correspondre à vos besoins ?

OUI J NON L Observations :

2.3 L'assureur vous a-t-il aidé pour choisir la formule la mieux adaptée à vos besoins ?

OUI J NON L Observations :

2.4 Quelle est votre appréciation sur la conformité entre vos besoins et la proposition d'assurance qui vous a été faite ?

SATISFAISANTE J NON SATISFAISANT L Observations :

3. - LE RAPPORT COÛT / RÉSULTAT :

3.1 En définitive, quelle est votre appréciation sur la prestation fournie par le professionnel (explications et assistances préalables, délai de traitement, conformité à vos besoins) ?

TRES SATISFAISANTE J SATISFAISANTE K NON SATISFAISANTE L

3.2 Par rapport à ce qui précède, quelle est votre appréciation sur la qualité de service par rapport à la cotisation de votre assurance (réactivité, suivi dossier, relation client,...) ?

MÉRITÉE J NORMALE J EXCESSIVE L Observations :

4. - VOTRE BILAN

4.1 Globalement, êtes-vous satisfait de la prestation de ce professionnel ?

OUI J NON L Observations :

4.2 Recommanderiez-vous ce professionnel ?

OUI J NON L Observations :

4.3 Vos commentaires :

.....
.....
.....
.....

Date :

Signature :

Nom de votre interlocuteur :

