



BAILLY

Depuis 1830

DÉMÉNAGEMENTS - GARDE-MEUBLES



Client : 5311

Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
69800 Saint Priest
Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone	X			
Amabilité et courtoisie de l'accueil		X		
Rapidité de prise en charge de votre demande	X			

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible
Capacité d'écoute et de conseil	X			
Qualité relationnelle	X			
Clarté de présentation de notre devis	X			
Compétence	X			
Réactivité du service commercial				

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible
Respect des délais convenus	X			
Savoir-faire de nos équipes	X			
Comportement et attitude de nos équipes	X			
Présentation de nos équipes	X			
Propreté et bon état des véhicules	X			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	X			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement				

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible
Respect des délais convenus	X			
Contact général avec la société de déménagement	X			
Comportement et attitude des équipes	X			
Propreté et bon état des véhicules	X			
Qualité des opérations de remontage/déballage	X			
Installation du mobilier	X			
Contrôle en fin de déménagement	X			



	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		X
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	X	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 10/20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme V

Client : 5311

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à Bourgoin-Jallieu.

Le 15.02.2017.

Signature :

Vigneux m.

Client : 5007

 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone	✓			
Amabilité et courtoisie de l'accueil	✓			
Rapidité de prise en charge de votre demande				

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Capacité d'écoute et de conseil	✓			
Qualité relationnelle	✓			
Clarté de présentation de notre devis	✓			
Compétence	✓			
Réactivité du service commercial	✓			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	✓			
Savoir-faire de nos équipes	✓			
Comportement et attitude de nos équipes	✓			
Présentation de nos équipes	✓			
Propreté et bon état des véhicules	✓			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	✓			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement	✓			

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	✓			
Contact général avec la société de déménagement	✓			
Comportement et attitude des équipes	✓			
Propreté et bon état des véhicules	✓			
Qualité des opérations de remontage/déballage	✓			
Installation du mobilier	✓			
Contrôle en fin de déménagement	✓			



BAILLY
Depuis 1830

DÉMÉNAGEMENTS - GARDE-MEUBLES



	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		X
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		X
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	X	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 18/20

Commentaires éventuels :

Très bonne équipe

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mr DE N

Client : 5007

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

JOUQUES

Le

9.7.17

Signature :



Client : 5261

 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone		2		
Amabilité et courtoisie de l'accueil		2		
Rapidité de prise en charge de votre demande	2			

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Capacité d'écoute et de conseil	2			
Qualité relationnelle	2			
Clarté de présentation de notre devis	2			
Compétence	2			
Réactivité du service commercial	2			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus			2	
Savoir-faire de nos équipes	2			
Comportement et attitude de nos équipes	2			
Présentation de nos équipes	2			
Propreté et bon état des véhicules	2			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	2			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement	2			

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	2			
Contact général avec la société de déménagement	2			
Comportement et attitude des équipes	2			
Propreté et bon état des véhicules	2			
Qualité des opérations de remontage/déballage	2			
Installation du mobilier	2			
Contrôle en fin de déménagement	2			



	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		X
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?	X	
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	X	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 16 / 20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme V. Christèle

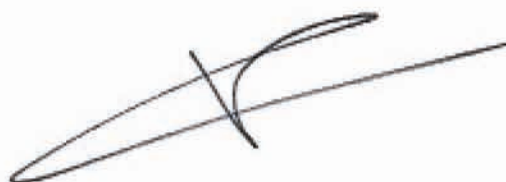
Client : 5261

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à Lyon

Le 17.02.2017

Signature :



Client : 5314

 «DOSENTAG5» «DOSENTAG6»
 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone	X			
Amabilité et courtoisie de l'accueil	X			
Rapidité de prise en charge de votre demande		X		

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Capacité d'écoute et de conseil		X		
Qualité relationnelle		X		
Clarté de présentation de notre devis		X		
Compétence		X		
Réactivité du service commercial	X			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus		X		
Savoir-faire de nos équipes		X		
Comportement et attitude de nos équipes	X			
Présentation de nos équipes		X		
Propreté et bon état des véhicules		X		
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés		X		
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement		X		

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	X			
Contact général avec la société de déménagement		X		
Comportement et attitude des équipes		X		
Propreté et bon état des véhicules		X		
Qualité des opérations de remontage/déballage		X		
Installation du mobilier		X		
Contrôle en fin de déménagement		X		

**BAILLY**

Depuis 1830

DÉMÉNAGEMENTS - GARDE-MEUBLES

	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		☒
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	☒	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 15 / 20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme D Laurence

Client : 5314

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *lyon*

Le 20.02.2012

Signature :

«DOSENTAG5» «DOSENTAG6»

Client : 5263

 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone		X		
Amabilité et courtoisie de l'accueil		X		
Rapidité de prise en charge de votre demande		X		

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Capacité d'écoute et de conseil		X		
Qualité relationnelle		X		
Clarté de présentation de notre devis		X		
Compétence		X		
Réactivité du service commercial		X		

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus		X		
Savoir-faire de nos équipes		X		
Comportement et attitude de nos équipes		X		
Présentation de nos équipes		X		
Propreté et bon état des véhicules		X		
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés		X		
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement		X		

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus		X		
Contact général avec la société de déménagement		X		
Comportement et attitude des équipes		X		
Propreté et bon état des véhicules		X		
Qualité des opérations de remontage/déballage		X		
Installation du mobilier		X		
Contrôle en fin de déménagement		X		



	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		X
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	✓	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? **16 / 20**

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme J

Client : 5263

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à *lyon*

Le *22.04.2017*

Signature :

N. J.

Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5228

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone	<i>L</i>			
Amabilité et courtoisie de l'accueil	<i>L</i>			
Rapidité de prise en charge de votre demande	<i>L</i>			

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Capacité d'écoute et de conseil	<i>L</i>			
Qualité relationnelle	<i>L</i>			
Clarté de présentation de notre devis	<i>L</i>			
Compétence	<i>L</i>			
Réactivité du service commercial	<i>L</i>			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	<i>L</i>			
Savoir-faire de nos équipes	<i>L</i>			
Comportement et attitude de nos équipes	<i>L</i>			
Présentation de nos équipes	<i>L</i>			
Propreté et bon état des véhicules	<i>L</i>			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	<i>L</i>			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement	<i>L</i>			

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	<i>L</i>			
Contact général avec la société de déménagement	<i>L</i>			
Comportement et attitude des équipes	<i>L</i>			
Propreté et bon état des véhicules	<i>L</i>			
Qualité des opérations de remontage/déballage	<i>L</i>			
Installation du mobilier	<i>L</i>			



Contrôle en fin de déménagement

	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?	☒	
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	☒	

 Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 19/20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

 Nom client : Mr V Paul
 Client : 5228
 Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Le

Signature :

Client : 4390

 Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone	☒			
Amabilité et courtoisie de l'accueil	☒			
Rapidité de prise en charge de votre demande	☒			

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Capacité d'écoute et de conseil	☒			
Qualité relationnelle	☒			
Clarté de présentation de notre devis	☒			
Compétence	☒			
Réactivité du service commercial	☒			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	☒			
Savoir-faire de nos équipes	☒			
Comportement et attitude de nos équipes	☒			
Présentation de nos équipes	☒			
Propreté et bon état des véhicules	☒			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	☒			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement	☒			

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent 	Bien 	Passable 	Faible 
Respect des délais convenus	☒			
Contact général avec la société de déménagement	☒			
Comportement et attitude des équipes	☒			
Propreté et bon état des véhicules	☒			
Qualité des opérations de remontage/déballage	☒			
Installation du mobilier	☒			
Contrôle en fin de déménagement	☒			



BAILLY
Depuis 1830

DÉMÉNAGEMENTS - GARDE-MEUBLES



	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		X
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	X	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 18/20

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme DE V Christine

Client / 4390

Date d'envoi de l'enquête :

Fait à

Saint-Jeorges d'Espéranche

Le 29.05.2017

Signature :

[Signature]

Bailly Rhône Alpes – 22, Impasse de la Balme
 69800 Saint Priest
 Phone : +33(0)4.72.34.14.90 Fax : +33(0)4.78.54.15.76

Client : 5313

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre service et dans le but d'entretenir votre confiance par la qualité de nos prestations, nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Niveau de facilité pour nous joindre au téléphone		8		
Amabilité et courtoisie de l'accueil	✓			
Rapidité de prise en charge de votre demande	✓			

EFFICACITE COMMERCIALE

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Capacité d'écoute et de conseil	✓			
Qualité relationnelle	✓			
Clarté de présentation de notre devis	✓			
Compétence	✓			
Réactivité du service commercial	✓			

INFORMATIONS CONCERNANT LE CHARGEMENT

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Respect des délais convenus	✓			
Savoir-faire de nos équipes +++	✓			
Comportement et attitude de nos équipes +++	✓			
Présentation de nos équipes +++	✓			
Propreté et bon état des véhicules	✓			
Qualité et quantité des emballages et des matériels utilisés	✓			
Déroulement général des opérations d'emballage/démontage/chargement +++	✓			

INFORMATIONS CONCERNANT LA LIVRAISON

	Excellent ☺	Bien 😊	Passable 😐	Faible ☹
Respect des délais convenus	✓			
Contact général avec la société de déménagement	✓			
Comportement et attitude des équipes	✓			
Propreté et bon état des véhicules	✓			
Qualité des opérations de remontage/déballage	✓			
Installation du mobilier	✓			



BAILLY

Depuis 1830

DÉMÉNAGEMENTS - GARDE-MEUBLES



Contrôle en fin de déménagement

	OUI	NON
Avez-vous eu un litige lors de votre déménagement ?		☒
En cas de litige, jugez-vous notre réactivité satisfaisante ?		
Si vous deviez de nouveau déménager, referiez-vous appel à nos services ?	☒ +++	

Si vous deviez donner une note globale sur notre intervention de 0 à 20, quelle serait-elle ? 20/20

Commentaires éventuels :

Personnel très courtois et très professionnel
une équipe sur laquelle il faut
capitaliser
? - déménagement avec Bailly

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli à l'adresse indiquée ci-dessus.

Nom client : Mme D

Client : 5313

Date d'envoi de l'enquête : 28/02/2017

Fait à Lyon

Le 28.02.2017

Signature :