

Date :

Enquêteur :
RENAULT DIALOGUE

N° : _____

VOTRE VEHICULE

1. Vous avez acheté une voiture

d'occasion	<input type="checkbox"/>
neuve	<input type="checkbox"/>

2. De quelle marque s'agit-il?

Renault	<input type="checkbox"/>
Opel	<input type="checkbox"/>
Fiat	<input type="checkbox"/>
Peugeot	<input type="checkbox"/>
Autre marque	<input type="checkbox"/>

3. La concession vous a t-elle reprise votre ancien véhicule?

oui	<input type="checkbox"/>
non	<input type="checkbox"/>

4. Si oui, êtes vous satisfait de celle-ci?

oui	<input type="checkbox"/>
non	<input type="checkbox"/>

5. Si non, pourquoi?

6. A l'achat de votre véhicule, vous a t-on fourni des informations précises sur celui-ci?

oui	<input type="checkbox"/>
non	<input type="checkbox"/>

7-10. A l'achat de votre véhicule vous a t-on parlé des différents services que RENAULT met à votre disposition?

1 : oui, 2 : non

	1	2
Offre de financement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantie Losange et Contrat Losange +	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrat d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renault assistance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A LA LIVRAISON

11. Etes-vous satisfait du délai de livraison?

oui	<input type="checkbox"/>
non	<input type="checkbox"/>

12. Si non, pourquoi?

13. Le véhicule est-il conforme à vos souhaits?

oui	<input type="checkbox"/>
non	<input type="checkbox"/>

Date :

Enquêteur :

N° : _____

14. La facture est-elle conforme aux négociations?

oui	
Non	

VOTRE CONCESSION OU VOTRE AGENCE RENAULT

15-18. Comment avez-vous trouvé l'accueil?

1 : Très satisfaisant, 2 : Assez satisfaisant, 3 : Satisfaisant, 4 : Insatisfaisant

	1	2	3	4
Téléphonique				
Du vendeur				
A la livraison				
Du service après-vente				

19-23. De manière générale, vous avez trouvé

1 : Très satisfaisant, 2 : Assez satisfaisant, 3 : Satisfaisant, 4 : Insatisfaisant

	1	2	3	4
Le professionnalisme				
La disponibilité des personnes				
La présentation des véhicules dans le hall d'exposition				
La facilité d'accès à la concession				
La propreté des locaux				

VOUS

24. Vous êtes

une femme	
un homme	

25. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

18-29 ans	
30-39 ans	
40-49 ans	
+ de 50 ans	

26. Dans quelle catégorie professionnelle vous situez-vous?

cadre supérieur	
cadre moyen	
employé	
ouvrier	
agriculteur	
commerçant	
retraité	
autre	

27. Observations
