

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	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

**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
<b>Téléphonique</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Du vendeur</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A la livraison</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Du service après-vente</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19-23. De manière générale, vous avez trouvé**

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

	1	2	3	4
<b>Le professionnalisme</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>La disponibilité des personnes</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>La présentation des véhicules dans le hall d'exposition</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>La facilité d'accès à la concession</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>La propreté des locaux</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**VOUS**

**24. Vous êtes**

une femme	<input type="checkbox"/>
un homme	<input type="checkbox"/>

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

18-29 ans	<input type="checkbox"/>
30-39 ans	<input type="checkbox"/>
40-49 ans	<input type="checkbox"/>
+ de 50 ans	<input type="checkbox"/>

**26. Dans quelle catégorie professionnelle vous situez-vous?**

cadre supérieur	<input type="checkbox"/>
cadre moyen	<input type="checkbox"/>
employé	<input type="checkbox"/>
ouvrier	<input type="checkbox"/>
agriculteur	<input type="checkbox"/>
commerçant	<input type="checkbox"/>
retraité	<input type="checkbox"/>
autre	<input type="checkbox"/>

**27. Observations**

---

---

---

---

---

---