

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION OPCA

A remplir par le Service de l'Organisme en contact avec notre Institut

Pour quel type de prestation êtes-vous en contact avec notre Institut ?

- Stage inter-entreprise* *Stage intra-entreprise* *Module E-learning*

Intitulé ou Référence et date de la session concernée :

.....

Nous vous invitons à nous communiquer votre niveau de satisfaction concernant le service que nous vous avons apporté en cochant, pour chacune des questions suivantes, une des cases disponibles :

1/ Lors de votre échange téléphonique avec nos services, avez-vous été rapidement orienté(e) vers le bon interlocuteur ?

- OUI* *NON*

Comment évaluez-vous le délai d'orientation ?

- Excellent* *Bon* *Insuffisant* *Mauvais*

2/ Comment évaluez-vous l'accueil téléphonique de notre Institut (courtoisie, qualité d'écoute, pertinence, délai de réponse) ?

- Excellent* *Bon* *Insuffisant* *Mauvais*

Si Insuffisant ou Mauvais, précisez

.....

.....

3/ Comment évaluez-vous les informations transmises sur nos conventions de formation ?

- Excellentes* *Bonnes* *Insuffisantes* *Mauvaises*

Si Insuffisantes ou Mauvaises, précisez

.....

.....

4/ Comment évaluez-vous le respect des délais de transmission des différents documents (contrat signé, dossiers de facturation, ...) ?

- Excellent* *Bon* *Insuffisant* *Mauvais*

Si Insuffisant ou Mauvais, précisez

.....

.....

Suite du questionnaire au verso



5/ Les dossiers transmis en fin de formation étaient-ils complets ?

OUI NON

Comment évaluez-vous la qualité des dossiers transmis en fin de formation ?

Excellente Bonne Insuffisante Mauvaise

Comment évaluez-vous les informations transmises sur nos factures ?

Excellente Bonne Insuffisante Mauvaise

Si Insuffisant ou Mauvais, précisez

.....

.....

6/ La formation suivie est-elle en adéquation avec les besoins et attentes des stagiaires pris en charge ?

OUI NON

Si Non, précisez

.....

7/ Quelles sont les améliorations éventuelles que BIOFORMATION pourrait apporter afin de mieux vous satisfaire ?

Qualité de l'accueil téléphonique Services avant prestations Autre amélioration
 Traitement des demandes et orientation Services après prestations

Précisions :

.....

8/ Souhaitez-vous aborder un point particulier relatif à la qualité de nos prestations avec un de nos conseillers ?

OUI NON

Si Oui, précisez :

.....

Vos coordonnées :

Nom Prénom

Société

Fonction

Tél E-mail

Souhaitez-vous recevoir la newsletter de BIOFORMATION ? OUI NON

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION.

Questionnaire à retourner :

- par fax au **01 42 15 20 36** (*penser à faxer le recto et le verso du questionnaire SVP*)
- ou par mail à : **contact@bioformation.org**
- ou par courrier à : **BIOFORMATION SAS - Service Qualité – 309, Rue Lecourbe 75015 PARIS**