Modèle de sondage sur le service à la clientèle

Vous pouvez utiliser et adapter à votre cabinet le modèle de sondage sur le service à la clientèle ci-dessous. Des copies électroniques du sondage sont disponibles à [www.practicepro.ca/servicesbooklet](http://www.practicepro.ca/servicesbooklet). Le sondage complète le livret intitulé « *managing a better professional services firm* », qui est disponible à la même adresse URL.

QUESTIONNAIRE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

(Insérez le nom ou le logo de votre cabinet ici)

Comment avez-vous choisi notre cabinet?

🞏 Vous connaissez personnellement l’avocat(e) ou un membre du personnel. Nom

🞏 Quelqu’un vous a recommandé nos services. Nom

🞏 Annonce dans les pages jaunes \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

🞏 Vous avez vu l’annonce ou la brochure du cabinet. Où?

🞏 Autre (veuillez expliquer)

Pourquoi avez-vous choisi notre cabinet?

🞏 Emplacement pratique

🞏 Réputation du cabinet

🞏 Réputation de l’avocat(e)

🞏 Relation personnelle avec l’avocat(e)/un membre du personnel

🞏 Relation commerciale avec l’avocat(e)/un membre du personnel

🞏 Coût des services juridiques

🞏 Recommandation (veuillez expliquer)

🞏 Autre (veuillez expliquer)

Quelle est votre opinion au sujet de ce qui suit? Très Quelque peu Quelque peu Très

satisfait(e) satisfait(e) insatisfait(e) insatisfait(e)

Niveau de satisfaction général à l’égard de

nos services 🞏 🞏 🞏 🞏

Emplacement pratique du bureau 🞏 🞏 🞏 🞏

Facilité à joindre l’avocat(e) par téléphone 🞏 🞏 🞏 🞏

Réponse rapide aux appels téléphoniques 🞏 🞏 🞏 🞏

Réponse rapide aux courriels 🞏 🞏 🞏 🞏

Explications claires et complètes de l’avocat(e) 🞏 🞏 🞏 🞏

Courtoisie de l’avocat(e) 🞏 🞏 🞏 🞏

Courtoisie et obligeance du personnel 🞏 🞏 🞏 🞏

J’ai été pleinement tenu(e) au courant de mon dossier 🞏 🞏 🞏 🞏

Montant du règlement, s’il y a lieu 🞏 🞏 🞏 🞏

Montant des honoraires d’avocat 🞏 🞏 🞏 🞏

Réceptivité de l’avocat(e) lorsque je voulais le/la

rencontrer 🞏 🞏 🞏 🞏

L’avocat(e) s’est préoccupé(e) de mon sort 🞏 🞏 🞏 🞏

L’avocat(e) croyait au bien-fondé de ma cause 🞏 🞏 🞏 🞏

3. Recommanderiez-vous nos services à votre famille, vos amis ou vos collègues?

 Oui  Non

Si vous avez répondu par « non », veuillez expliquer pourquoi, surtout si vous ne l’avez pas fait ailleurs dans le présent questionnaire :

4. Qu’aurions-nous pu faire pour mieux répondre à vos besoins juridiques?

5. Avez-vous des suggestions sur la façon dont nous pourrions améliorer nos communications verbales et écrites (appels téléphoniques, correspondance, réunions en personne) avec les clients?

6. Si vous pouviez changer un aspect du processus judiciaire dans lequel vous avez été engagé(e), soit dans notre bureau, soit dans le système judiciaire, quel serait-il?

7. Comment pourrions-nous améliorer la façon dont nous facturons les services et notre processus de facturation?

8. Comment pourrions-nous améliorer la façon dont le personnel de notre bureau vous a aidé(e)?

9. Quels autres services pourrions-nous fournir pour vous offrir une représentation juridique plus complète?

Le questionnaire est anonyme, sauf si vous choisissez d’indiquer votre nom ci-dessous :

Merci d’avoir pris le temps de remplir le présent questionnaire! Veuillez utiliser l’enveloppe ci-jointe pour retourner le questionnaire rempli à mon bureau. Ce fut pour nous un privilège de vous représenter. N’hésitez pas à nous rappeler si nous pouvons vous être utiles.

**© 2006 Lawyers’ Professional Indemnity Company (LAWPRO)**

[**www.lawpro.ca**](http://www.lawpro.ca)

**Les avocats et les cabinets d’avocats sont libres d’utiliser et de modifier le présent sondage selon leurs besoins.**

**LAWPRO remercie Jurisource.ca pour sa contribution à la traduction de ce document.**