

FICHE D'AMELIORATION DE SERVICE

Dans le cadre de notre passage à la certification ISO 9001 version 2000, et dans le but de vous offrir un service de qualité conforme à vos attentes et à vos exigences en matière de transport maritime, nous vous prions de bien vouloir noter que notre Compagnie, consciente des acquis qui ont été réalisés avec vous dans le cadre de notre partenariat et des défis auxquels nous devons faire face ensemble dans une conjoncture économique difficile, met à votre écoute plusieurs points de communications auxquels vous pouvez vous confier et leur faire part de vos attentes en vue de prendre conjointement les mesures idoines, au mieux de nos deux sociétés.

Elles constituent aujourd'hui des valeurs essentielles de notre culture d'entreprise.

Ainsi, pour vous accompagner dans votre développement et vous offrir constamment un service performant adapté à vos besoins, nous vous prions de nous remplir et retourner cet imprimé où vous nous ferez part de vos observations, remarques, réclamations et suggestions auxquelles nous prêterons toute notre attention.

La qualité et la fiabilité font désormais partie intégrante de nos priorités.

Nous vous promettons d'agir instantanément et efficacement pour mieux vous servir.

FICHE D'AMELIORATION DE SERVICE

Nous vous prions de bien vouloir répondre aux questions suivantes et de nous les transmettre par fax, si possible

1. Veuillez classer par ordre d'importance les critères suivants dans le cadre de votre choix d'un trans- port maritime

Ponctualité
Sécurité
Coût de transport
Souplesse des modalités de paiement

2 . Veuillez déterminer le degré de votre satisfaction concernant les services offerts parla CTN.

1 - Pas satisfait
2 - Peu satisfait

3 - Moyennement satisfait
4 - Satisfait
5 - Très satisfait

A . La ponctualité

La sécurité	1	2	3	4	5
Le coût de transport	1	2	3	4	5
La souplesse des modalités de payement	1	2	3	4	5

B . Les agents d'accueil de notre Agence à Radès.

- Les opérations à accomplir aux guichets pour vos activités d'exportation et/ou importation.

-L'accueil au téléphone (les réponses aux demandes d'informations)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---



3 - Pensez vous qu'il y a d'autres critères déterminants quant à l'évaluation de la qualité des services dans le transport maritime?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4 - Avez-vous des recommandations pour améliorer la qualité de service de la CTN ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....