**QUESTIONNAIRE TECHNIQUE**

Le soumissionnaire devra compléter ce questionnaire en répondant aux différentes questions. Le soumissionnaire est averti que le renvoi à d’autres documents de son offre est autorisé mais **uniquement à des fins de compléments ou d’illustrations.**

**Il est demandé un questionnaire par lot sauf si les informations sont identiques pour chaque lot répondu.**

**Lot(s) concerné(s) : n°………….**

**IDENTITE DU SOUMISSIONNAIRE**

Nom du soumissionnaire :

Adresse :

Tél :

Mail :

Nom, coordonnées (tél-mail) du Responsable Commercial du Secteur, interlocuteur des établissements pour le marché :

**SUIVI TECHNIQUE ET COMMERCIAL**

**GESTION DES COMMANDES ET LIVRAISON**

1. Comment est réalisée la gestion et le suivi des commandes ?

Réponses :

1. Quels sont les délais de livraison proposés ? ( le délais maximum de livraison et de 8 semaines et sera évalué dans le sous critère )

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Commande** | **Articles en stock** | **Articles Hors Stock** |
|  |  |  |

1. Comment gérez-vous les stocks ? Prévoyez-vous un stock « tampon » pour le marché ? sous quels délais sont réalisés les réapprovisionnements ?

Réponses :

1. Comment est organisé le suivi des livraisons ?

Réponse :

**POLITIQUE COMMERCIALE – GESTION ET SUIVI DU MARCHE**

1. Quelle est votre politique de retour /d’échanges/ de système d’avoirs en cas de problème de taille sur une commande, un produit défectueux à la livraison ou défectueux après quelques jours d’utilisation ?

Réponse en cas de problème de taille :

Réponse en cas de produit défectueux à la livraison :

Réponse en cas de produit défectueux après quelques jours d’utilisation :

1. Quel accompagnement proposez-vous pendant l’exécution du marché? Sensibilisation à l’utilisation des articles et leurs entretiens, phase d’essayage ? Suivi semestriel, annuel ?

Réponses :

1. Quelle organisation mettez-vous en place pour permettre la satisfaction du client ? Questionnaire… ?

Réponses :

1. Proposez-vous pendant la durée du marché un programme de fidélisation à travers une communication (ex : proposition de revues spécialisées sur les produits en marché pour maintenir une veille produit auprès des établissements, portes ouvertes…) ou des revues financières (ex : offres promotionnelles pendant une certaine période sur le prix marché).

Réponses :

1. Quelles sont les différentes garanties sur vos produits ? Pour vous garantir une durée e vie minimale pour les produits concernés par le lot ?

Réponses :