

16. En utilisant une échelle allant de 1 à 10, veuillez classer l'opinion que vous avez des aspects suivants du service à la clientèle des entreprises canadiennes :

- a. Respect des dates de livraison : _____
- b. Traitement des plaintes : _____
- c. Délai d'exécution des commandes : _____
- d. Service après vente : _____
- e. Attention accordée aux questions : _____

17. Nous nous intéressons aussi à l'impression générale que vous avez des produits canadiens par rapport aux produits américains. Je vais vous lire une liste de caractéristiques de produits; veuillez indiquer si, selon vous, les produits canadiens sont supérieurs aux produits américains, si les produits américains sont supérieurs aux produits canadiens, ou si les produits canadiens et américains sont plus ou moins semblables.
(Ne cochez qu'une case par aspect)

	Produits canadiens supérieurs	Plus ou moins semblables	Produits américains supérieurs
a. Coût :	_____	_____	_____
b. Qualité :	_____	_____	_____
c. Durabilité :	_____	_____	_____
d. Aspect esthétique :	_____	_____	_____
e. Aspect innovateur :	_____	_____	_____

18. Est-il nécessaire pour vous que les produits et les fabricants canadiens se conforment aux normes ISO 9000 et ANSI/BIFMA?

- 1. Oui
- 2. Non
- 9. Ne sait pas

Merci beaucoup de votre aide. Au revoir et bonne journée.