

ENQUÊTE SATISFACTION 2018



Enquête quantitative



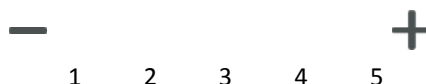
382 clients interrogés



10 580 000€ CA cumulé
31% du CA groupe 2017

Les questionnaires ont été administrés par nos technico-commerciaux.

Notation :



	ITEMS	MOYENNE / 5	TAUX DE SATISFACTION
STOCK & PRODUITS	Disponibilité des produits	4.13	85.8 %
	Qualité des produits	4.42	96.1 %
	L'étendue de la gamme	4.11	83.8 %
SERVICE	Réactivité	4.60	97.1 %
	Conformité des commandes	4.50	94.5 %
	Compétences techniques	4.55	96.6 %
LOGISTIQUE	Qualité de l'emballage et des colis	4.29	88.7 %
	Modes de transport proposés	4.27	87.9 %
	Respect des délais de livraison	4.33	91.6 %
COMMUNICATION	Site internet	2.46	30.4 %
	Supports de communication	3.22	52.9 %

Selon vous, les critères les plus importants sont :

N°1	Réactivité	<i>taux de satisfaction : 97.1 %</i>
N°2	Disponibilité	<i>taux de satisfaction : 85.8 %</i>
N°3	Compétences techniques	<i>taux de satisfaction : 96.6 %</i>
N°4	Respect des délais de livraison	<i>taux de satisfaction : 91.6 %</i>

L'analyse de nos résultats démontre que notre stratégie mise en place est en adéquation avec les attentes prioritaires de nos clients.