

ENQUÊTE SATISFACTION 2023



Enquête quantitative



515 clients interrogés



23 046 981€ CA cumulé
43,7% du CA groupe 2022

PANEL



Les questionnaires ont été administrés en ligne via l'envoi d'un lien hypertexte par e-mail.

La satisfaction est évaluée sous la forme d'une note sur 5.

Nombre de clients contactés	515
Nombre de retours d'enquête	147
Nombre de commentaires	134
Clients satisfaits	140
Clients insatisfaits	2

	ITEMS	MOYENNE / 5	TAUX DE SATISFACTION
STOCK & PRODUITS	Disponibilité des produits	4,4	89%
	Qualité des produits	4,6	97%
	L'étendue de la gamme	4,5	96%
SERVICES	Réactivité	4,8	93%
	Compétences techniques	4,7	95%
	Conformité des commandes	4,6	95%
	Pôles d'expertise et ateliers techniques	4,2	78%
LOGISTIQUE	Qualité de l'emballage et des colis	4,5	93%
	Modes de transport proposés	4,5	93%
	Respect des délais de livraison	4,4	86%
COMMUNICATION	Site internet & réseaux sociaux	3,9	68%
	Supports de communication	4,0	76%
	Nos événements	3,9	65%

Critères les plus importants selon les clients interrogés :

N°1	La réactivité	Taux de satisfaction : 93%
N°2	La disponibilité des produits	Taux de satisfaction : 89%
N°3	Le respect des délais de livraison	Taux de satisfaction : 86%
N°4	La qualité des produits	Taux de satisfaction : 97%

RÉSULTATS :

L'analyse de nos résultats démontre que, 95% de nos clients sont satisfaits des produits et des services proposés par Lechevalier. La stratégie de l'entreprise est en adéquation avec les attentes prioritaires de nos clients.

