

ENQUÊTE SATISFACTION 2025

Enquête quantitative - 562 clients interrogés - 29 338 731€ CA cumulé - 55% du CA Lechevalier 2024

PANEL

Les questionnaires ont été administré 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	562
Nombre de retours d'enquête	114
Clients satisfaits	112
Clients insatisfaits	2

	ITEMS	MOYENNE / 5	TAUX DE SATISFACTION
STOCK & PRODUITS	Disponibilité des produits	4,4	89%
	Qualité des produits	4,6	98%
	L'étendue de la gamme	4,5	96%
SERVICES	Réactivité	4,7	93%
	Compétences techniques	4,6	95%
	Conformité des commandes	4,6	94%
	Pôles d'expertise et ateliers techniques	4,2	82%
LOGISTIQUE	Qualité de l'emballage et des colis	4,6	98%
	Modes de transport proposés	4,6	96%
	Respect des délais de livraison	4,4	90%
COMMUNICATION	Réseaux sociaux	3,7	54%
	Supports de communication	3,9	68%
	Nos événements	3,8	58%
SITE INTERNET MARCHAND	Fonctionnalités de l'espace client	4,2	85%
	Facilité de navigation	4,3	90%
	Informations disponibles	4,4	90%

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	La qualité des produits	Taux de satisfaction : 98%
N°4	Les compétences techniques et conseils	Taux de satisfaction : 97%
N°5	Le respect des délais de livraison	Taux de satisfaction : 90%

L'analyse de nos résultats démontre que, 98% de nos clients répondants 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.

