



mauron
s a n i t a i r e
c h a u f f a g e **sa**

RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTELE

2017

"La raison d'être d'une entreprise est de créer et de garder un client." Théodore Levitt

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

Rapport d'enquête	1
Analyse des résultats	2
Données chiffrées	6

RAPPORT D'ENQUETE

Rapport d'enquête

Dans le cadre de la mise en place de notre système qualité, nous nous sommes intéressés à l'élaboration d'une enquête de satisfaction, car nous attribuons un caractère prioritaire au point de vue du client.

La définition de la satisfaction est l'opinion d'un client résultant de l'écart entre sa perception du service et ses attentes.

Le formulaire ci-dessous a donc été envoyé à cent vingt de nos clients avec leur facture du 15 janvier au 28 février 2017, afin de recueillir des données sur les attentes, les éléments de qualité du service, la perception des écarts afin d'aboutir à des indicateurs de satisfaction. Nous avons fait le choix ne pas sélectionner les clients selon des critères spécifiques et ceci afin de ne pas influencer les résultats de notre enquête.

FORMULAIRE



Chers Clients,

Si vous consacrez quelques minutes à remplir ce court questionnaire, nous vous promettons d'utiliser les résultats pour améliorer vos futures expériences avec notre entreprise. Nous vous remercions d'ors et déjà de votre soutien.

1

COMMENT TROUVEZ-VOUS LE NIVEAU DE LA QUALITÉ DE NOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ?

- Très haute qualité
- Bonne qualité
- Moyenne
- Pas de bonne qualité

2

TROUVEZ-VOUS NOTRE ENTREPRISE RÉACTIVE À VOS BESOINS ?

- Oui, très réactive
- Oui, plutôt réactive
- Non, pas très réactive
- Non, pas réactive du tout

3

COMMENT JUGERIEZ-VOUS LA QUALITÉ DU TRAVAIL RÉALISÉ ?

- Très haute qualité
- Bonne qualité
- Moyenne
- Pas de bonne qualité du tout

4

QUEL EST LE NIVEAU DE VOTRE SATISFACTION AVEC NOTRE PERSONNEL ?

- Extrêmement satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Plutôt insatisfait(e)
- Absolument insatisfait(e)

5

RECOMMANDERIEZ-VOUS LES SERVICES DE NOTRE SOCIÉTÉ ?

- Certainement oui
- Probablement oui
- Probablement pas
- Certainement pas

6

VOS SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION ?

7

VOS COORDONNÉES (FACULTATIF)

Nom

Prénom

Adresse

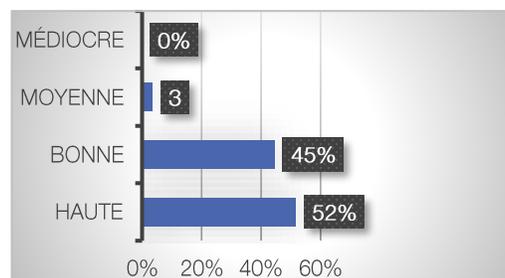
Lieu et date

ANALYSE DES RESULTATS

Analyse des résultats

1. NIVEAU DE QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

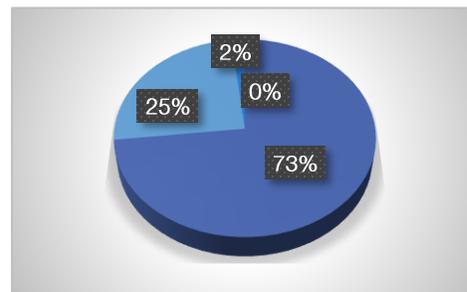
Modalités	NB. CIT.	FREQ.
Très haute qualité	31	52 %
Bonne qualité	27	45 %
Moyenne	2	3 %
Pas de bonne qualité	0	0 %



La valeur la plus souvent citée est "très haute qualité" à 52 %, cependant nous constatons que deux personnes ont trouvé notre service téléphonique de qualité moyenne et 45 % l'ont jugée de bonne qualité. Un effort est donc à réaliser dans ce secteur, qui est la vitrine de notre entreprise. L'objectif est d'améliorer le taux de satisfaction de 10 % au cours des 12 prochains mois. Afin d'accéder à ce but, une formation interne sera mise en place.

2. NIVEAU DE REACTIVITE AUX BESOINS DES CLIENTS

Modalités	NB. CIT.	FREQ.
Oui, très réactive	44	73 %
Oui, plutôt réactive	15	25 %
Non, pas très réactive	1	2 %
Non, pas du tout réactive	0	0 %



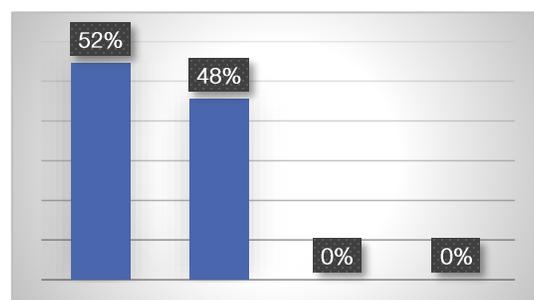
La réactivité fait partie de l'ADN de notre société et nous constatons que cette valeur qui nous tient à cœur est perçue par 73 % de notre clientèle.

ANALYSE DES RESULTATS

Analyse des résultats

3. QUALITE DU TRAVAIL REALISE

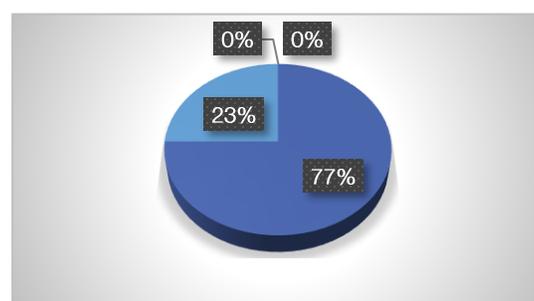
Modalités	NB. CIT.	FREQ.
Très haute qualité	31	52 %
Bonne qualité	29	48 %
Moyenne qualité	0	0 %
Pas de bonne qualité	0	0 %



La majorité de nos prospects est très satisfaite de la qualité de notre travail. Toutefois, ce pourcentage est insuffisant au regard de nos critères internes de qualité. Une attention toute particulière devra être portée à ce secteur afin d'atteindre un taux de minimum 60 % dans une année. La capacité de notre équipe technique à adresser des informations claires et précis aux équipes de terrains est une amélioration importante pour la réalisation de cette objectif.

4. NIVEAU DE SATISFACTION AVEC NOTRE PERSONNEL

Modalités	NB. CIT.	FREQ.
Extrêmement satisfait	46	77 %
Plutôt satisfait	14	23 %
Plutôt insatisfait	0	0 %
Absolument insatisfait	0	0 %

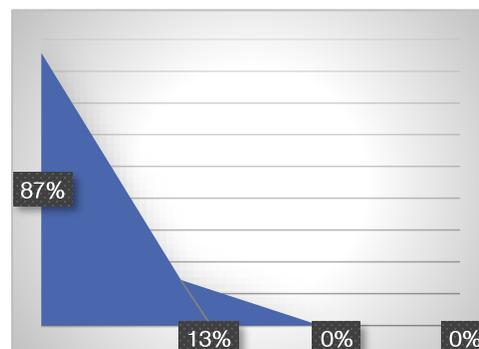


Il apparaît que nos clients apprécient tout particulièrement l'ensemble de l'équipe. Nous tenons par la présente à vous remercier chaleureusement de votre implication et de la qualité de votre travail.

ANALYSE DES RESULTATS

5. RECOMMANDERIEZ-VOUS LES SERVICES DE NOTRE SOCIETE

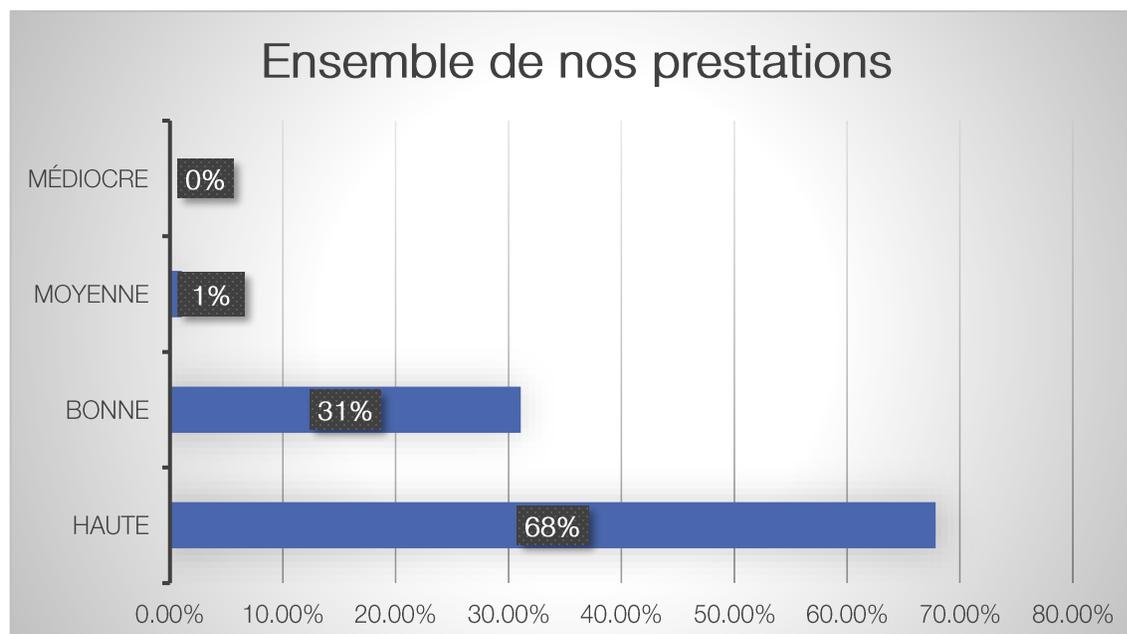
Modalités	NB. CIT.	FREQ.
Certainement oui	52	87 %
Probablement oui	8	13 %
Probablement pas	0	0 %
Certainement pas	0	0 %



Les modalités "moyenne" et "médiocre" ne sont pas représentées. Si l'on accepte l'adage marketing qui dit qu'une personne satisfaite parle de son expérience à trois autres ($39 + 5 \times 3 = 132$) alors qu'une personne insatisfaite en parle à 11 autre ($0 \times 5 = 0$), la situation est très encourageante !

6. POUR L'ENSEMBLE DE NOS PRESTATIONS

Nous constatons que notre clientèle est très satisfaite de l'ensemble de nos prestations à 68 %, et que 31 % les jugent bonnes, comme l'illustre le graphique suivant.



ANALYSE DES RESULTATS

Analyse des résultats

7. LES SUGGESTIONS

Nombre de statistiques reçues	60
Nombre de suggestions	16
Taux de suggestions reçues	26.67%

1	Bulletins de versement pas au bon format pour la poste "trop large"	M. Henry
2	Pas de suggestion, c'était très professionnel	Mme Burkhalter
3	Pas de suggestion, M. Dominique est TOP ! Très arrangeant et travail super bien	Mme Martignier
4	Communication entre les collaborateurs sur site et la direction	M. Milliet
5	Très bon contact avec le patron	Gilliand Frères
6	Améliorer l'organisation administrative	Centre St-Roch
7	Bulletin de versement pas simple pour une personne âgée	Mme Messerli
8	On ne change pas une équipe qui gagne, plein succès pour la suite !	M. Petitpierre
9	Etendre vos services à la vallée de Joux	SCHL
10	Service téléphonique plus aimable	SemoNord
11	Très satisfaite de vos services, de votre réactivité et de votre gentillesse	Mme Mogavero
12	Services et qualité du travail irréprochable	Bobst SA
13	Rien de particulier à signaler, je suis très content de vos services	M. Schneider
14	Bravo et merci pour votre travail	M. Ullman
15	Rapidité, disponibilité, adaptabilité à des installations vétustes, bravo	M. Truan
16	Merci pour la rapidité de l'intervention pour changer les pompes de circulation	M. Sansonnens

Les suggestions de couleur rouge font partie des points d'amélioration qui sont prisent en compte aux pages 2 & 3. Celles en jaune ne peuvent, malheureusement pas être traitées, nos BV étant standardisés. Cependant, nous pouvons proposer à ces personnes de leur envoyé des BVR de la poste.

DONNEES CHIFFREES

Données chiffrées

LES INDICATEURS

DESCRIPTION	NB	TAUX EN %
Nombre de client pour l'année 2016	697.00	
Nombre de sondages envoyés	120.00	
TAUX DU PANEL		17.00 %
Suggestions reçues	16.00	
TAUX DE SUGGESTIONS		26.67 %
Délais moyen de réponse	8.4 jours	

DETAIL DU PANEL	NB	% DU PANNEL	% DES CLIENTS
Client particuliers	98	81.00 %	14.00 %
Gérance immobilières	17	15.00 %	2.40 %
Architectes	3	2.50 %	0.45 %
Commune	2	1.70 %	0.30 %
DETAIL DES RETOURS	NB	% DE L'ENTIER DU PANNEL	% DU PANNEL PAR CATEGORIE
Sondages reçus en retour	60.00	50.00 %	
Retour anonyme	10	8.33 %	0.00 %
Retour client "Particuliers"	39	32.50 %	39.80 %
Retour client "Gérance Immobilière"	9	7.50 %	53.00 %
Retour client "Architecte"	1	0.80 %	33.00 %
Retour client "Communes"	1	0.80 %	50.00 %

