

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

"LA QUESTION N'EST PAS DE SAVOIR SI LE CLIENT A
RAISON OU TORT, MAIS DE SOLUTIONNER AU MIEUX
SON PROBLÈME !"

Guy Burkhardt

RAPPORT D'ENQUETE

TABLE DES MATIERES

RAPPORT D'ENQUETE _____	3
Formulaire _____	3
DONNEES CHIFFREES _____	4
ANALYSE DES RESULTATS _____	5
A. Accueil téléphonique _____	5
B. Service clients _____	6
C. Installations et montage _____	7
D. Service administratif et comptable _____	8
E. Impression générale _____	9
F. Recommandation de nos prestations _____	9
G. Les suggestions _____	10

RAPPORT D'ENQUETE

RAPPORT D'ENQUETE

La définition de la satisfaction est l'opinion d'un client résultant de l'écart entre sa perception du service et ses attentes. Afin de recueillir des données sur les attentes, les éléments de qualité du service ainsi que la perception des écarts pour aboutir à des indicateurs de satisfaction nous avons envoyé le formulaire ci-dessous à mille cent cinquante clients. Par ailleurs, nous avons fait le choix de ne pas sélectionner les clients selon des critères spécifiques et ceci afin de ne pas influencer les résultats de notre enquête.

Dans les pages suivantes, les résultats de cette enquête seront également comparés à notre précédente enquête réalisée en 2017.

FORMULAIRE

Chers Clients,

Soucieux d'améliorer continuellement nos prestations et afin de répondre au mieux à vos attentes, nous avons mis en place une enquête de satisfaction.

Nous vous proposons de remplir le questionnaire suivant et de nous le renvoyer soit par mail à info@mauronga.ch, par fax au 024 445 41 22 soit par courrier au moyen de l'enveloppe jointe, en indiquant vos coordonnées.

Nous vous remercions par avance du temps que vous voudrez bien nous consacrer.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Amabilité de votre interlocuteur				
Disponibilité de votre interlocuteur				
Compréhension de votre demande				
Rapidité d'obtention de la réponse à votre demande				
Niveau de satisfaction concernant le contact avec le personnel d'accueil				

SERVICE CLIENTS

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Relations clients générales				
Réactivité à vos besoins				
Horaires d'ouverture				
Niveau de satisfaction concernant le contact avec le personnel du service clients				

INSTALLATIONS

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Respect des délais				
Précision et clarté des informations				
Qualité de l'installation et du montage				
Niveau de satisfaction concernant le contact avec le personnel de montage et d'installation				
Impression générale de l'installation réalisés				

SERVICE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Précision et clarté des factures				
Relation avec le service administratif				

IMPRESSION GENERALE

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Tous critères pris en compte (Accès, personnel, qualité ...)				

RECOMMANDATION

Recommanderiez-vous les services de notre société ? Oui Non

VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS

REMPLI PAR

Société

Nom Prénom

Rue et n°

NPA et lieu

N° de tél. E-mail

Date

DONNEES CHIFFREES

DONNEES CHIFFREES

LES INDICATEURS

DESCRIPTION	NB	%	2017	ECART
Nombre de client pour l'année	1'187		697	490
Nombre de sondages envoyés	1'150		120	1'030
TAUX DU PANEL		97 %	17 %	80 %
Suggestions reçues	67		16	51
TAUX DE SUGGESTIONS		36 %	26 %	10 %
Délais moyen de réponse, en jours	14.60		8.40	6.20

DETAIL DU PANEL	NB	%	2017	ECART
Client particuliers	1067	92.80 %	98	969
Gérance immobilières	38	3.30 %	17	21
Architectes	23	2.00 %	3	20
Commune	20	1.75 %	2	18
Entreprise générale	2	0.15 %	0	2

DETAIL DES RETOURS	NB	%	2017	ECART
SONDAGES REÇUS EN RETOUR	186	16 %	50 %	34 %
Retour anonyme	6	0.50 %	10	4
Retour client "Particuliers"	168	14.60 %	39	129
Retour client "Gérance Immobilière"	6	0.52 %	9	-3
Retour client "Architecte"	1	0.08 %	1	0
Retour client "Communes"	4	0.35 %	1	3
Retour client "Entreprise Générale"	1	0.08 %	0	1

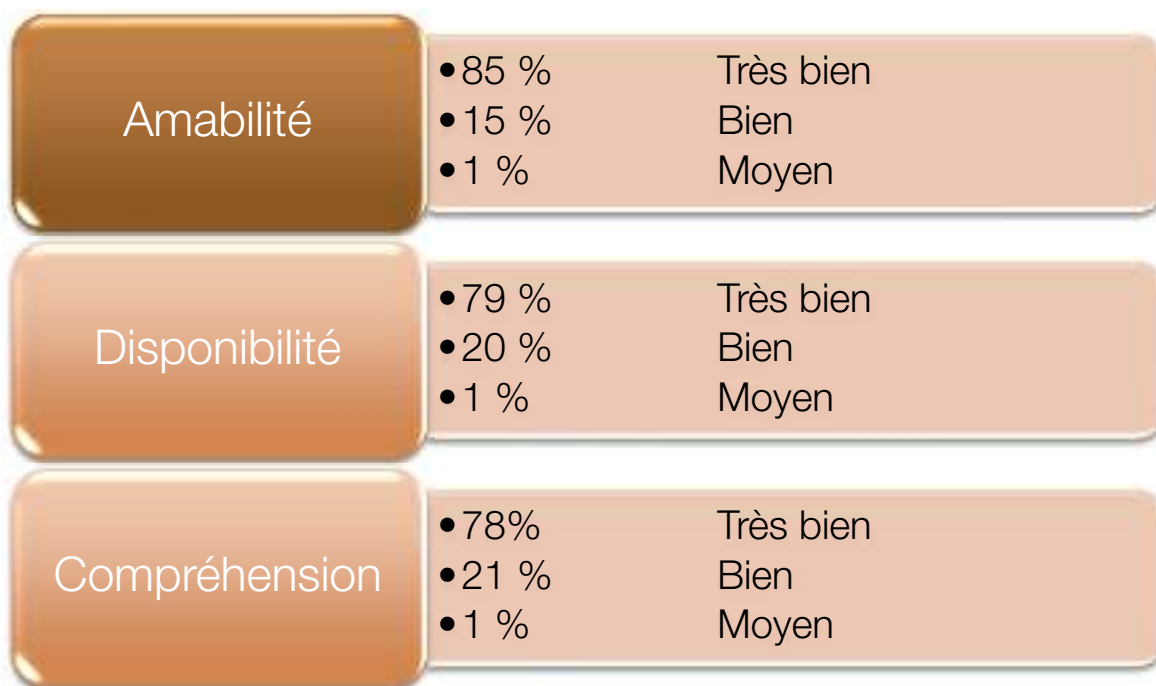
Le taux de retour de 16 % est assez satisfaisant compte tenu du fait que nous avons fait le choix de ne pas joindre d'enveloppe pré-timbrée lors de l'envoi de cette enquête. Choix que nous avons fait 2017 et qui explique la différence importante du pourcentage de retour (33 %).

Le taux de suggestion de 36 % est également très intéressant, car il prouve que nos clients sont assez en confiance pour nous faire part de leurs impressions, bonnes ou mauvaise.

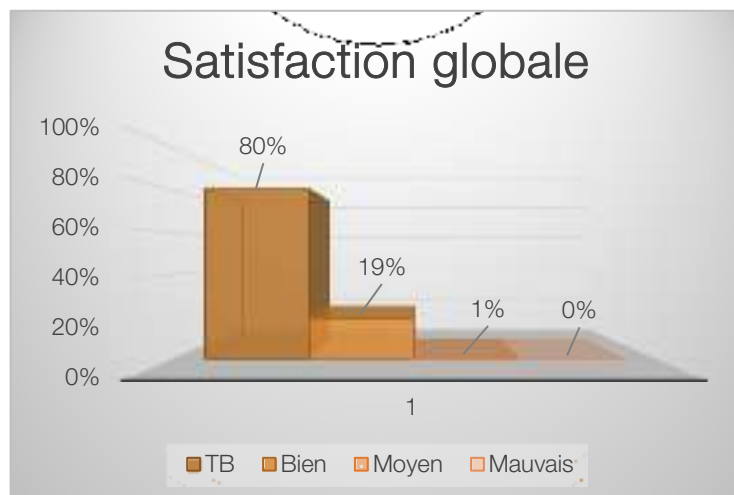
ANALYSE DES RESULTATS

ANALYSE DES RESULTATS

A. ACCUEIL TELEPHONIQUE



SATISFACTION GLOBALE CONCERNANT LE CONTACT TELEPHONIQUE



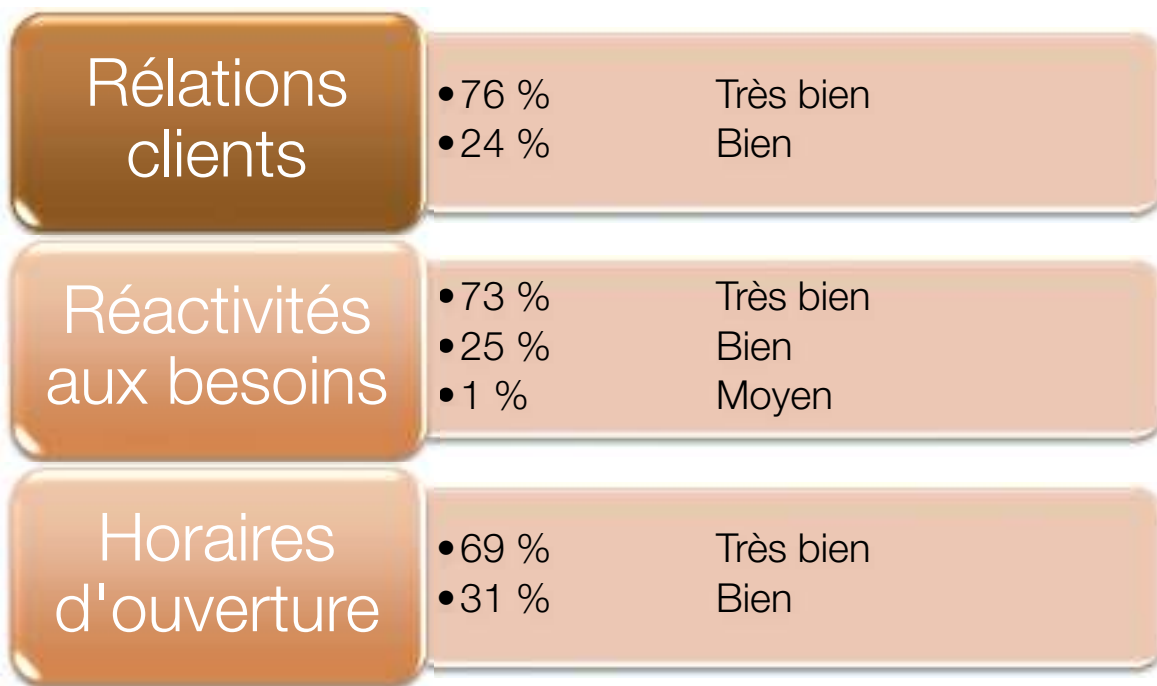
La valeur la plus souvent citée est "très bien" à 80 %.

En 2017, le pourcentage était de 52 % et nous avons dès lors décidés d'augmenter de 10 % cette modalité.

Notre objectif est atteint, puisque celui-ci s'est accru de 28 %.

ANALYSE DES RESULTATS

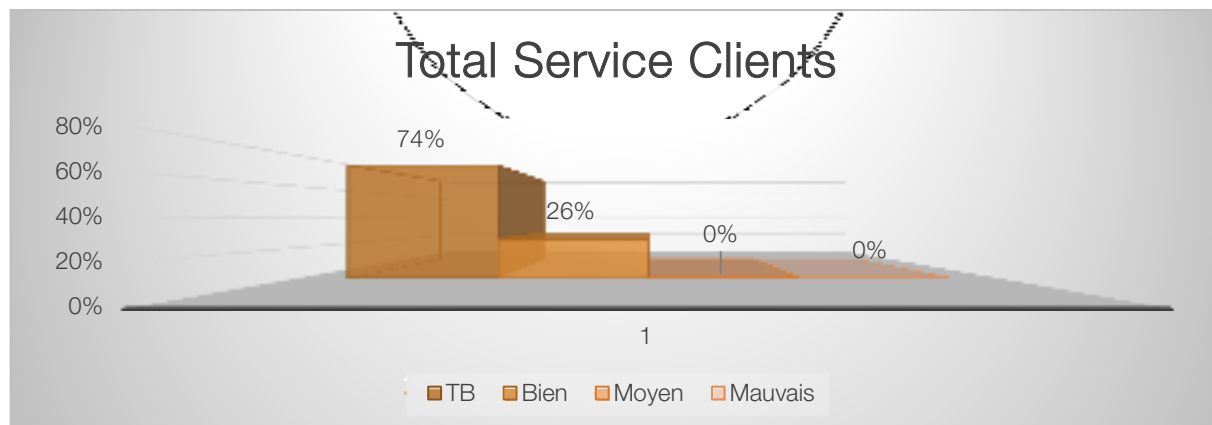
B. SERVICE CLIENTS



La réactivité fait partie de l'ADN de notre société et nous constatons que cette valeur qui nous tiens à cœur est très bien perçue par 73 % de notre clientèle. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2017.

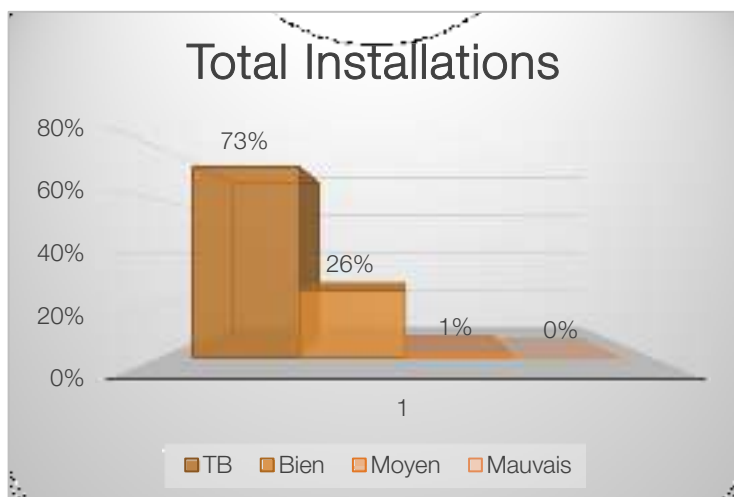
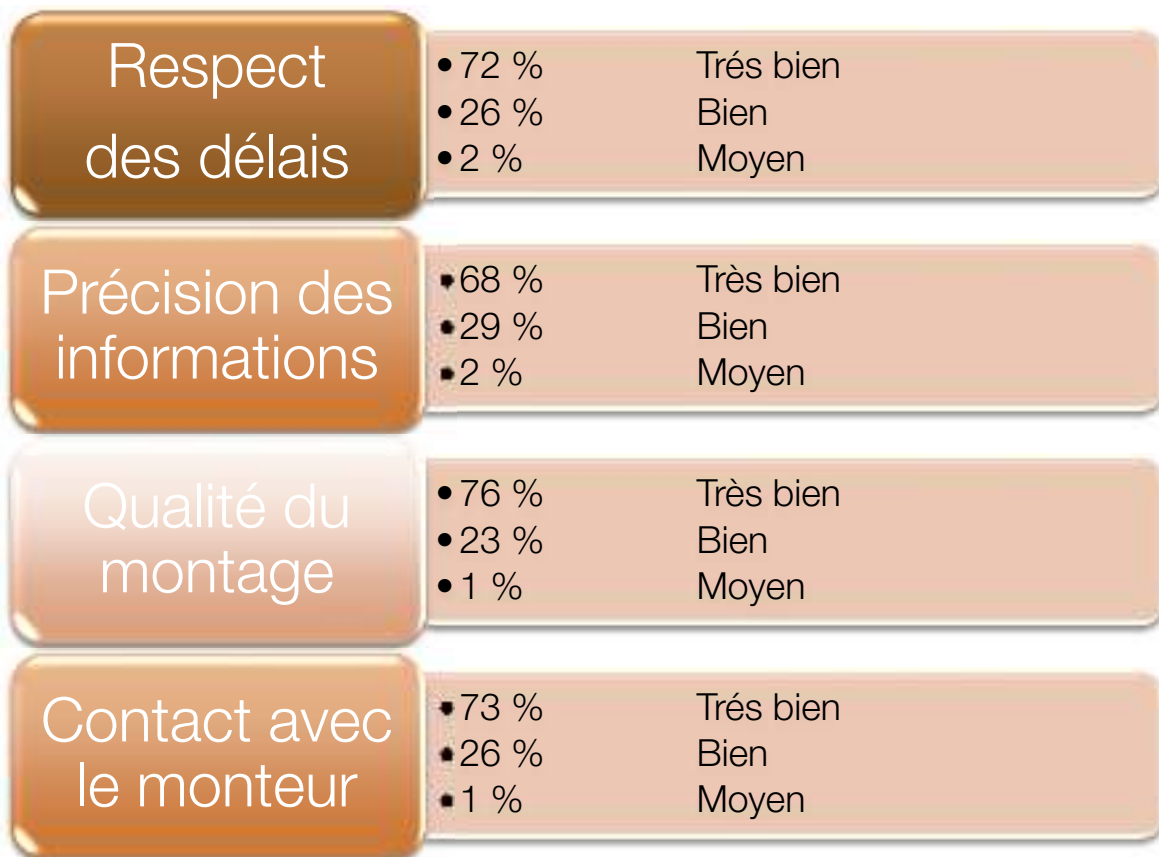
Un tiers de notre clientèle trouve nos horaires d'ouverture "bien", alors même que nous assurons un service d'urgence 24/24 heures et 7/7 jours. Nous devons donc faire un effort de communication sur ce point.

NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LE CONTACT GLOBAL



ANALYSE DES RESULTATS

C. INSTALLATIONS ET MONTAGE



La majorité de notre clientèle est très satisfaite de la qualité de notre travail.

Ce même poste en 2017 était de 52 %, soit une augmentation de 21 %.

Cette hausse importante est un vrai encouragement pour les méthodes mises en place depuis deux ans.

ANALYSE DES RESULTATS

D. SERVICE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE

Précision des factures

- 71 % Très bien
- 27 % Bien
- 2 % Moyen

Relation le services comptabilité

- 74 % Très bien
- 25 % Bien
- 2 % Moyen

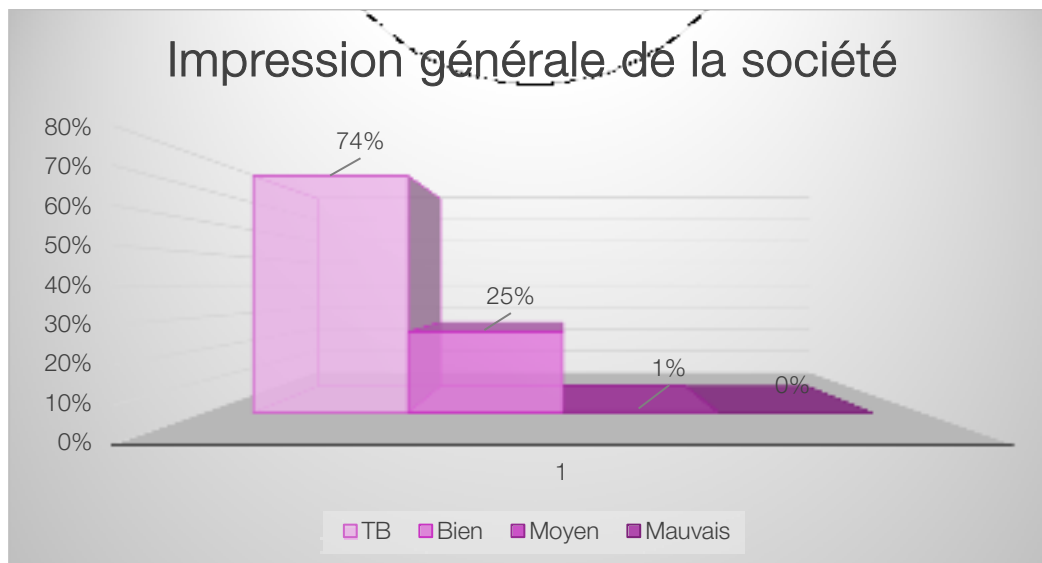
La précision des factures est un point d'amélioration à travailler. Notre nouveau programme de gestion intégrée devrait nous permettre d'apporter les corrections nécessaires à la lisibilité de nos différents documents comptables.

Cette partie n'ayant pas fait l'objet de question en 2017, nous n'avons pas de point de comparaison.

ANALYSE DES RESULTATS

E. IMPRESSION GENERALE

Nous constatons que notre clientèle est très satisfaite de l'ensemble de nos prestations à 74 %. 25 % les jugent bonnes et un seul de nos clients n'est que moyennement satisfait de notre entreprise.



La modalité "mauvais" n'est pas représentée. Si l'on accepte l'adage marketing qui dit qu'une personne satisfaite parle de son expérience à trois autres ($138 + 47 \times 3 = 55$) alors qu'une personne insatisfaite en parle à 11 autres ($1 \times 11 = 11$), la situation est très encourageante !

En 2017, cette même impression générale se portait à 68 et 31 %. Ainsi, 6 % de notre clientèle a muté vers le positif. Cette progression est également prometteuse.

F. RECOMMANDATION DE NOS PRESTATIONS

La totalité des personnes nous ayant répondu, soit 186, recommanderaient les services de notre société à leurs familles et/ou amis. Ce taux de 100 % est plus élevé que le précédent qui était de 87 %.

Ce sondage, dont émanent la satisfaction générale de nos clients est une belle récompense ! Nous tenons donc à remercier et à féliciter chaleureusement toute notre équipe pour le travail réalisé et les efforts consentis.

ANALYSE DES RESULTATS

6. LES SUGGESTIONS

Chaque fois que j'ai fait appel à vos services, j'ai été satisfaite par votre rapidité et la qualité de votre travail. Je ne peux que vous conseiller de continuer ainsi.

Mme V. Nussbaumer

La rapidité des interventions est remarquable, merci !

Fondation Profa

Qualité de l'exécution, propreté, tenue des délais, disponibilité du directeur.

M. Y. Bourgeois

Très belle entreprise ! Nous sommes toujours très satisfaits de vos services.

Confiserie Schneider

Excellent écoute de nos besoins ! Pas de vente forcée, extrêmement agréable. Merci pour vos compétences.

M. & Mme Scheder

Depuis 1985, j'ai souvent fait appel à vos services à ma totale satisfaction.

M. P. Michaud

Un grand merci pour la rapidité de vos interventions.

Reysus Gérance SA

Améliorer les retours d'information au client sur les investigations ou travaux effectués.

M. D. Pavid

Votre entreprise est très efficace. Merci pour votre travail.

Commune de Bonvillars

Mieux communiquer et confirmer les délais.

Bollini SA

Il y a 6 mois, notre jugement aurait été plus sévère. Merci d'avoir procédé aux ajustements nécessaires.

HEIG-VD

Beaucoup de plaisir à collaborer avec vous. Belle entreprise que je recommande à beaucoup de personne.

Beauverd Constructions