

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

"IL N'Y A QU'UN PATRON : LE CLIENT ! ET IL PEUT
LICENCIER TOUT LE PERSONNEL, DEPUIS LE DIRECTEUR
JUSQU'À L'EMPLOYÉ, TOUT SIMPLEMENT EN ALLANT
DÉPENSER SON ARGENT AILLEURS"

Sam Walton (1928-1992)

RAPPORT D'ENQUETE

TABLE DES MATIERES

<i>RAPPORT D'ENQUETE</i>	3
<i>FORMULAIRE</i>	3
<i>DONNEES CHIFFREES</i>	4
<i>ANALYSE DES RESULTATS</i>	5
<i>A. ACCUEIL TELEPHONIQUE</i>	5
<i>B. SERVICE CLIENTS</i>	6
<i>B. SERVICE CLIENTS</i>	7
<i>C. INSTALLATIONS ET MONTAGE</i>	8
<i>D. SERVICE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE</i>	9
<i>E. IMPRESSION GENERALE</i>	10
<i>F. RECOMMANDATION DE NOS PRESTATIONS</i>	10
<i>G. LES SUGGESTIONS</i>	11

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 nos clients 2021, soit 871 envois.

Par ailleurs, 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.

Dans les pages suivantes, les résultats de cette enquête seront également comparés à nos précédentes enquêtes réalisées en 2017 et en 2019.

FORMULAIRE



«Intitulé»
«Nom_de_famille» «Prénom»
«Rue» «Numéro_dhabitation»
«NPA» «Lieu»

Valeyres, le 29 juin 2021

Chers Clients,

Nous avons besoin de vous ! Effectivement, qui de mieux placé que vous, Chers Clients, pour nous donner un avis pertinent sur nos prestations et services ?

Nous vous remercions de remplir le questionnaire suivant et de nous le renvoyer soit par mail à : info@mauronsa.ch, soit par courrier au moyen de l'enveloppe affranchie ci-jointe.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais	Sans avis
Amabilité de votre interlocuteur					
Compréhension de votre demande					
Rapidité d'obtention de la réponse					
Satisfaction globale de l'accueil téléphonique					

SERVICE CLIENTS

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais	Sans avis
Relations avec le technicien responsable					
Précision et clareté des devis					
Réactivité à vos besoins/demandes					
Réactivité du service dépannage 7/7					
Satisfaction globale avec le service clients					

INSTALLATIONS

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais	Sans avis
Précision et clarté des informations reçues					
Respect des délais					
Qualité de l'installation et du montage					
Satisfaction globale avec le personnel de montage					
Impression générale de l'installation réalisée					

Suite au verso →

SERVICE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE

Appréciation	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais	Sans Avis
Précision et clarté des factures					
Réactivité à vos demandes					
Satisfaction globale avec le service					

IMPRESSION GENERALE

Sur une échelle de 1 à 10, quelle note attribuez-vous à notre entreprise ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

RECOMMANDATION

Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez notre entreprise à un ami, un collègue ou votre famille ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS (OU MODIFICATION DE COORDONNEES)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TOUT L'EQUIPE DE MAURON SA VOUS DIT UN IMMENSE



DONNEES CHIFFREES

DONNEES CHIFFREES

LES INDICATEURS

DESCRIPTION	2021	2019	2017
Nombre de clients	914	1'187	697
Nombre de sondages envoyés	871	1'150	120
TAUX DU PANEL	95 %	97 %	17 %
Suggestions reçues	88	67	16
TAUX DE SUGGESTIONS	35%	36 %	26%
Délai moyen de réponse, en jours	15.60	14.60	8.40

DETAIL DU PANEL	2021	2019	2017
Client particulier	767	1067	98
Gérance immobilière	38	38	17
Architectes	33	23	3
Commune	19	20	2
Entreprise générale	14	2	0

DETAIL DES RETOURS	NBR	2021	2019	2017
SONDAGES REÇUS EN RETOUR		28.%	16 %	50 %
Retour anonyme		0	6	10
Retour client "Particuliers"		227	168	39
Retour client "Gérance Immobilière"		8	6	9
Retour client "Architecte"		6	1	1
Retour client "Communes"		7	4	1
Retour client "Entreprise Générale"		1	1	0

En 2019, nous avons envoyé le sondage à tous nos clients des 3 dernières années, alors que, pour l'année 2021, nous avons fait le choix d'envoyer le sondage aux clients qui nous ont demandé un devis ou un service, mais ne datant pas plus de 12 mois. Cela explique la différence entre les clients 2019 et ceux de 2021.

Contrairement à notre dernier sondage, nous avons fait le choix de joindre une enveloppe retour timbrée afin de faciliter le nombre de réponses. Le taux de retour de 28 % est en deçà de nos pronostiques, puisqu'en 2019, celui-ci était de 16 % sans enveloppe retour. La différence de 12 % n'est donc pas significative en comparaison des frais de port perdu engendré par la démarche. (530.00 CHF).

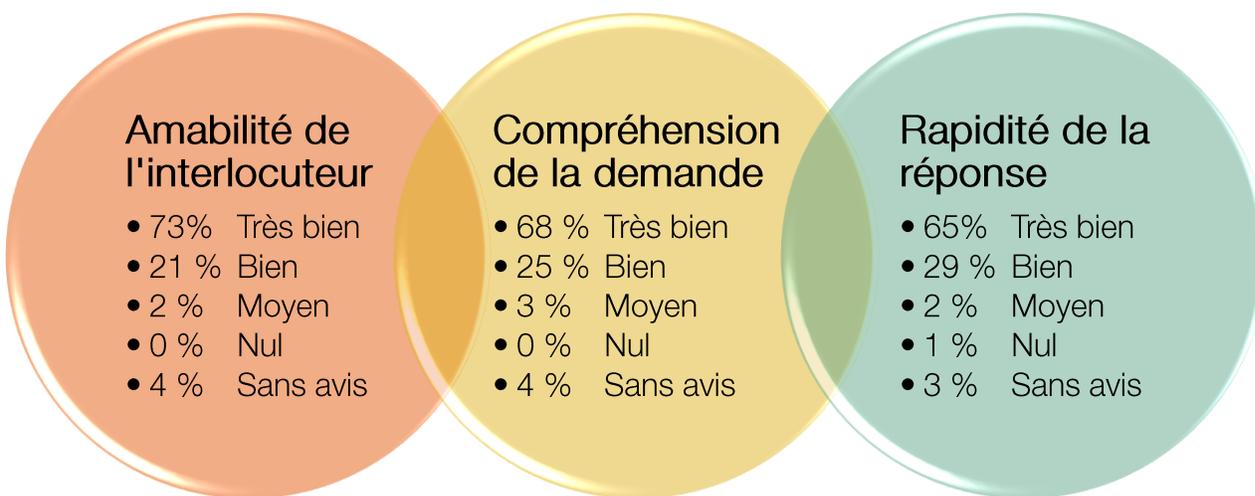
Nous avons envoyé massivement notre enquête à fin juin 2021, mais pensons dorénavant réaliser un sondage par facture (en déçu des bulletins avec code QR), afin que cette démarche qualité perdure tout au long de l'année. Ainsi, chacun de nos clients pourra donner son avis en tout temps et ceci autant de fois qu'il lui plaira.

Le taux de suggestion de 35 % est quant à lui très intéressant, car il prouve que nos clients sont assez en confiance pour nous faire part de leurs impressions, bonnes ou mauvaises.

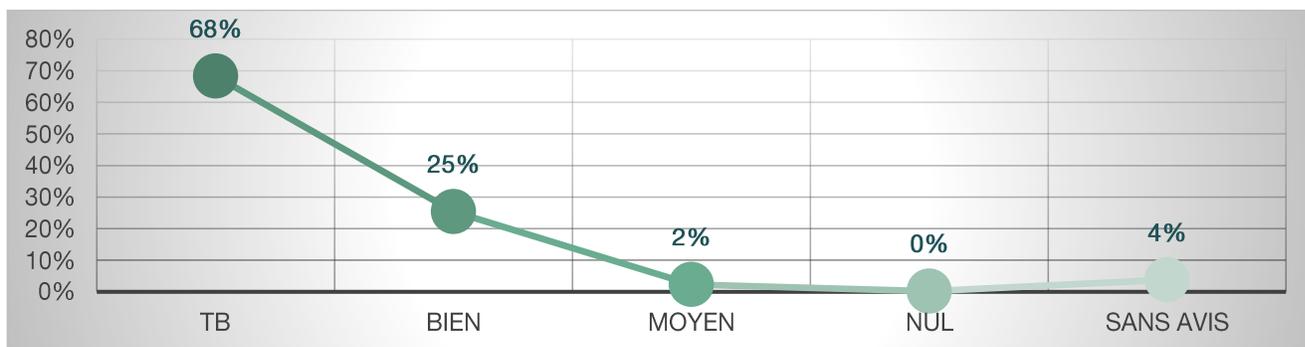
ANALYSE DES RESULTATS

ANALYSE DES RESULTATS

A. ACCUEIL TELEPHONIQUE



SATISFACTION GLOBALE CONCERNANT LE CONTACT TELEPHONIQUE

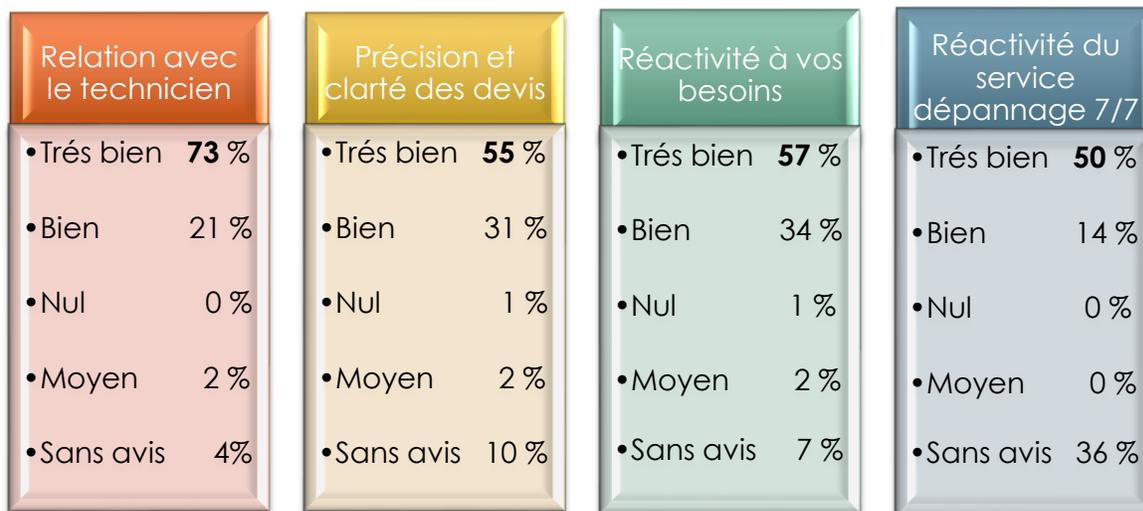


La valeur la plus souvent citée est "très bien" à 68 %. En 2017, ce même item était de 52 %, puis de 80 % en 2019, soit une diminution de 12 points ! L'effort effectué depuis 2019 s'est donc essoufflé.

L'arrivée de trois nouveaux collaborateurs au service administratif peut, en partie, expliquer cette diminution de satisfaction. Effectivement, nos clients n'ont plus à faire qu'à une, et même personne lors de leurs appels. Ainsi, l'efficacité de traitement peut, parfois, être moindre, puisque chaque personne ne connaît pas l'ensemble des dossiers. Cependant, un effort considérable doit être fait, afin de ramener cette valeur, qui est la vitrine de notre société, en dessus des 75 %, lors des 12 prochains mois.

ANALYSE DES RESULTATS

B. SERVICE CLIENTS



Les relations avec le technicien conseil est très bien perçu par 73 % de nos clients, et seulement 2 % de nos prospects ont trouvé ce contact moyen. C'est une belle réussite pour notre service technico-commercial.

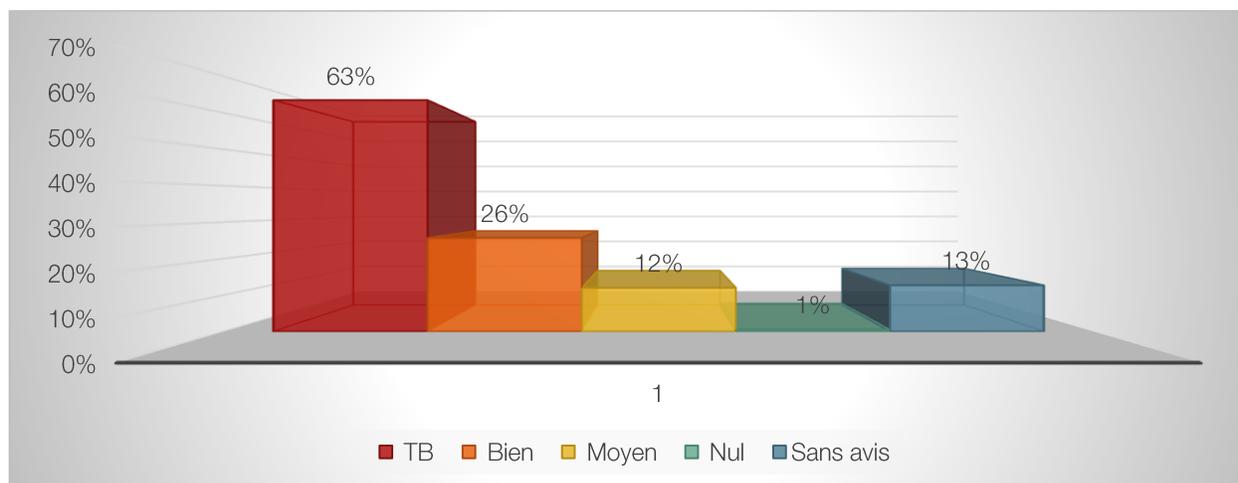
Nous constatons que nous devons améliorer la lisibilité de nos devis, afin de faire une meilleure transition entre les rendez-vous sur place et le rendu papier. Nous étudions actuellement la possibilité d'ajouter des photographies et des paragraphes explicatifs à nos documents afin de les rendre plus lisibles.

La réactivité de notre service de dépannage 7/7 (soit en dehors de nos heures d'ouverture) est perçu comme très réactif par 50 % des usagers. Ce taux élevé est une belle récompense pour toutes les personnes qui font vivre ce service.

ANALYSE DES RESULTATS

B. SERVICE CLIENTS

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE CONCERNANT LE SERVICE CLIENT



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 63 % de notre clientèle.

Toutefois, ce résultat est inférieur aux valeurs obtenues en 2017 et 2019 qui était de 73 %.

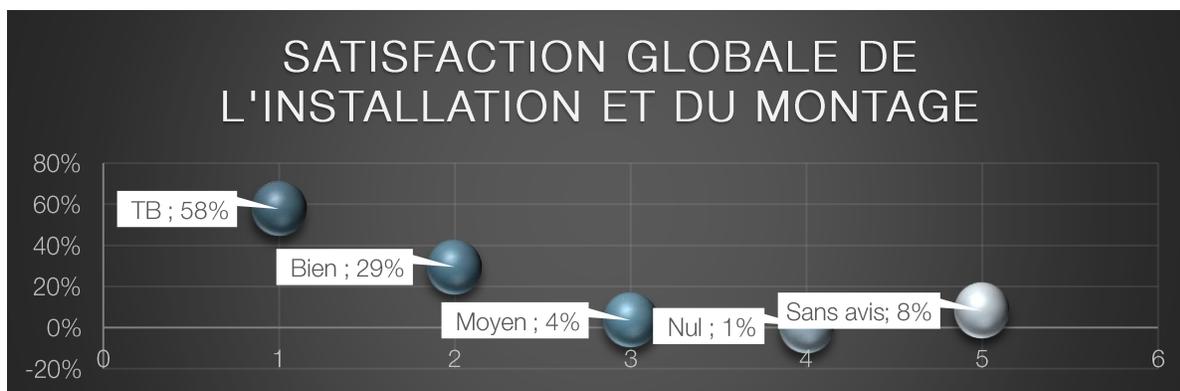
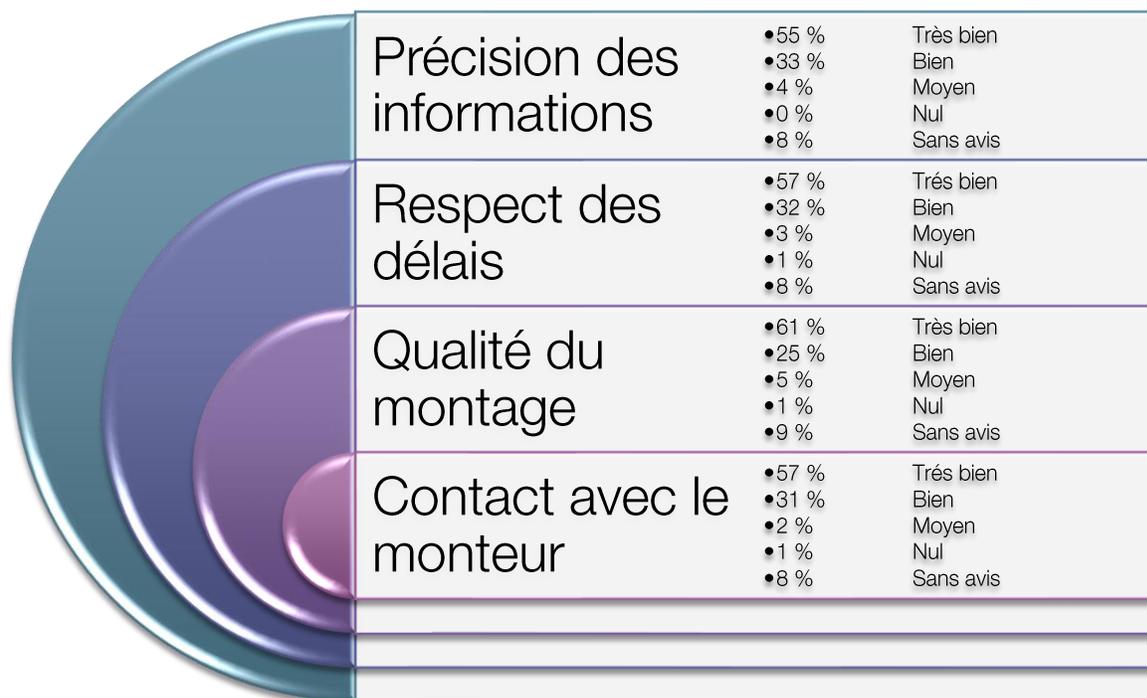
La réduction de 10 points s'explique, en partie, par le nombre toujours croissant de demande d'intervention et ceci malgré la pandémie. Nonobstant nos efforts, les difficultés liées à la situation sanitaire à pénalisé notre organisation interne.

Le timide retour à la normale sur le plan sanitaire ne fait toutefois pas diminuer les demandes d'intervention. Après réflexion, nous pensons que nos clients valorisent de plus en plus la qualité de leur habitat (au détriment d'autre poste de dépenses, tels que les vacances) et ainsi sont plus enclins à entreprendre des réparations et autres transformations.

C'est une excellente nouvelle pour le secteur du second œuvre ! A nous maintenant de nous adapter avec rapidité et enthousiasme à ce nouveau challenge. Cette adaptation devra passer par la formation de personnel spécialisé afin de répondre aux exigences du secteur.

ANALYSE DES RESULTATS

C. INSTALLATIONS ET MONTAGE

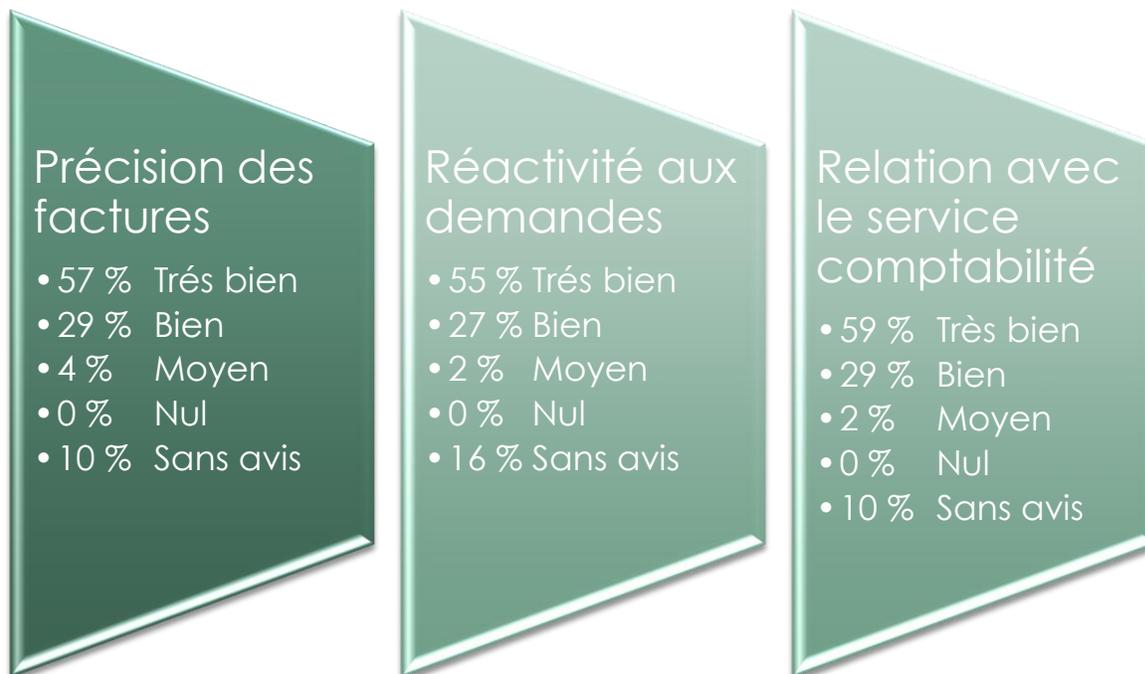


La majorité de notre clientèle est très satisfaite de la qualité de notre travail. Ce même poste en 2017 était de 52 %, soit une augmentation de 6 %.

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

ANALYSE DES RESULTATS

D. SERVICE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE



En 2019, ce même poste bénéficiait de résultats identiques à ceux-ci. Les interactions avec le service comptable sont généralement moindre qu'avec notre service commercial, ce qui explique que beaucoup de nos clients sont sans avis.

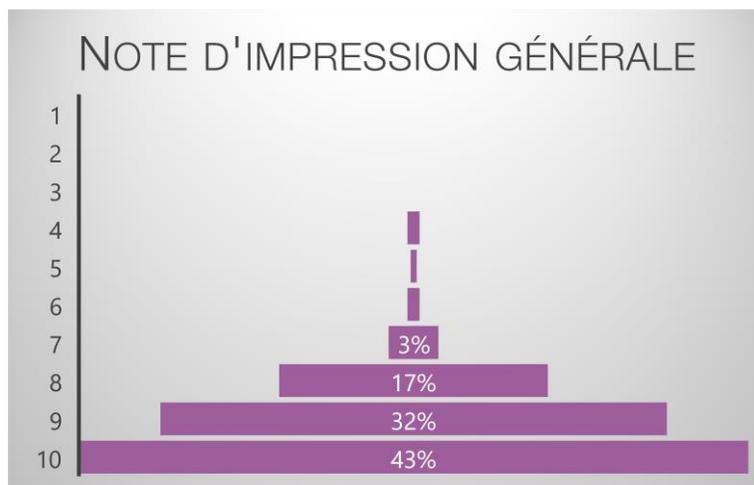
Cependant, la précision des factures est un point d'amélioration à travailler et elle va de pair avec la lisibilité de nos devis, puisque c'est le même programme qui génèrent ces documents.

Les changements que nous allons mettre en œuvre sur nos documents de vente seront donc également bénéfiques aux documents comptables.

ANALYSE DES RESULTATS

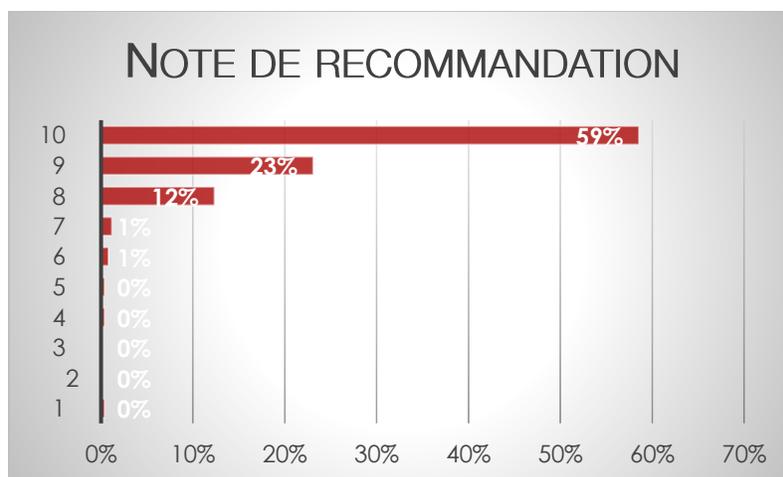
E. IMPRESSION GENERALE

Nos clients nous ont notés, sur une échelle de un à dix.



Si l'on accepte l'adage marketing qui dit qu'une personne satisfaite parle de son expérience à trois autres, alors qu'une personne insatisfaite en parle à 11 autres, la situation est encourageante !

F. RECOMMANDATION DE NOS PRESTATIONS



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

Très satisfaits des travaux réalisés. Pour moi qui habit loin, c'est très agréable de pouvoir compter sur une entreprise fiable et efficace. Merci encore
Mme J. Eggenberger

Merci de votre réactivité et de votre rapidité
Cañete Jorge

Excellente entreprise, à recommander sans modération
M. André Formerod

Nous vous remercions pour vos services au top et votre amabilité.
M. J.-P Vindayer

Encore un grand merci à votre entreprise, intervenue pendant les fêtes de fin d'année.
Immodim SA

Cela fait des années que la maison Mauron nous donne satisfaction. Cela devient rare à l'heure actuelle. Continuez !
M. J.-H. Gouffon

Merci pour votre prestation, délai et qualité impeccable
M. Michel Tatti

Depuis que nous avons fait appel à vos services, nous apprécions énormément les interventions de votre entreprise. Le professionnalisme et la réactivité, notamment par e-mail, et même un dimanche. Bravo et Merci
M. & Mme C. & L. Delisle

M. Piaget, est l'homme de toutes les situations. Il sait gérer les problèmes, en restant la personne de confiance et de contact pour la clientèle en réglant avec efficacité toute sortes d'énigmes qui lui valent bien d'être remercié pour son savoir-faire. M. J.P. Zimmerli

Il y a eu juste un petit problème entre le devis et ce qui avait été convenu avec le patron, mais il a été résolu à mon entière satisfaction.
Encore Merci.
M. Michel Kolly

Disponibilité et réactivité des travaux dans le respect de l'intimité du client. Bravo ! Entreprise top class !

Mme Myriam Jotterand