



COLIN

CONSTRUCTIONS MÉCANIQUES

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION

Critère	Satisfaits %	A améliorer %
Qualité de l'accueil téléphonique	100	
Horaires de disponibilité	100	
Délai de réponse aux demandes de prix	59	41
Pertinences et qualités des conseils techniques	96	4
Qualité des prestations	93	7
Rapport qualité/prix	82	18
Capacité de réponse aux urgences	82	18
Respect des délais de livraison	67	33
Documents joints à la livraison	89	11
Qualité des emballages et du transport	100	
Traitement des non conformités	80	20

Voici les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en octobre 2009 auprès de 64 de nos clients. Ceux-ci reflètent notre attachement aux valeurs de service au client comme à la qualité au sens large de notre prestation.

La qualité de l'accueil téléphonique, la plage horaire d'ouverture ainsi que **la qualité des emballages et du transport** font l'unanimité avec 100% d'avis favorables.

La pertinence et les qualités des conseils techniques sont jugées très positivement puisque ce critère recueille 96% de satisfaction.

Même plébiscite sur **la qualité des prestations** avec 93%.

La qualité des **documents joints à la livraison** est appréciée à 89%.

Le rapport qualité / prix et **la capacité de réponse aux urgences** sont approuvés à 82%.

Le traitement des non conformités est bon avec 80% d'avis positifs.

Le respect des délais de livraison (67% d'avis positifs) et **les délais de réponse aux demandes de prix** (59% de perceptions favorables), bien qu'encore largement positifs, font l'objet d'un groupe de travail afin de les porter au même niveau de satisfaction que les autres critères.