

DES NOUVELLES DE NOTRE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Nous avons inclus dans le numéro 56 de decomagazine un questionnaire de satisfaction et sollicité votre collaboration pour nous aider à nous améliorer. Il nous semble dès lors naturel de vous faire aujourd'hui un compte-rendu de cette enquête.



Près de 150 entreprises établies sur 4 continents se sont prêtées au jeu et nous ont renvoyé ce questionnaire, ce qui représente un réel succès. Nous tenons ainsi à remercier chaleureusement toutes celles et ceux qui ont consacré du temps à cette enquête. Nous attribuons cette réussite à l'intérêt que vous portez à notre entreprise et à nos produits.

Cette enquête a porté sur les mêmes thèmes et questions abordés lors d'une précédente étude menée en 2006 (interventions SAV, pièces de rechange, documentation et formation technique). En parallèle, de nouveaux sujets ont été abordés, tels que le soutien avant-vente, la capacité d'innovation et la qualité des produits.

Tout comme il y a 5 ans, chaque question comportait deux critères, à savoir le degré d'importance et le degré de satisfaction.

Exigences en hausse

Pour les questions déjà posées, on constate que les exigences de nos clients ont eu tendance à augmenter. Parallèlement, leur satisfaction s'est généralement aussi renforcée.

A titre d'exemple, prenons le cas du délai de livraison de nos pièces de rechange. L'importance accrue accordée par nos clients à ce facteur reflète la pression que leurs commanditaires exercent sur eux. C'est

un point pour lequel la satisfaction de nos clients s'était avérée la moins élevée en 2006 et où nous avons, depuis, beaucoup travaillé. La conséquence est que le délai moyen de livraison a fortement diminué et, parallèlement, le degré de satisfaction de nos clients a augmenté.

Au-delà de ce résultat, la récompense de nos efforts continus d'amélioration vient aussi du fait qu'une forte majorité de clients considèrent aujourd'hui que nos délais sont meilleurs que ceux de la concurrence. Ceci nous rappelle que, demain comme hier, nous nous devons d'être créatifs pour trouver des solutions innovatrices pour nos clients.

Résultats encourageants

De manière générale, nous pouvons relever avec fierté que sur les 33 points soulevés dans notre enquête, il y en a 31 pour lesquels nos clients nous considèrent en moyenne supérieurs à nos concurrents. Cette reconnaissance va indubitablement nous motiver pour nos actions futures.

Un dernier point à mettre en évidence concerne le degré de satisfaction. Celui-ci ne varie pas significativement selon les thèmes abordés dans l'enquête, se situant autour de 4 sur une échelle allant de 1 à 5. Il est très encourageant d'être perçus positivement dans tous les domaines abordés lors de l'enquête. Nous gardons cependant à l'esprit que nos clients nous incitent à poursuivre nos efforts d'amélioration de manière à nous rapprocher de l'excellence.

Une base pour toujours mieux vous servir

En résumé, comme nous l'avons entrepris dans le passé, nous allons analyser plus en détail les nombreuses données obtenues grâce à ce questionnaire et prendre des mesures correctives de manière à accroître dans le futur votre degré de satisfaction à notre égard.

Ceci est bien naturel pour une entreprise comme la nôtre qui a comme mission d'être orientée client.

Philippe Hermann, Sales Analyst

PRINCIPAUX RÉSULTATS EN UN COUP D'ŒIL

