



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

2017

- Cette enquête a été réalisée par le Directeur de Copiver et a été coordonnée par la responsable qualité afin d'évaluer la satisfaction actuelle de nos clients et ainsi dégager des opportunités d'amélioration.
- **Enquête réalisée entre le 12 décembre 2017 et le 22 décembre 2017 auprès de 20% du fichier client de Copiver en aléatoire.**
- Utilisation d'un questionnaire en ligne via Survey Monkey sur les thématiques suivantes :
 - 8 questions sur la satisfaction client en terme de :
 - Accueil,
 - Suivi commercial, facturation
 - Prise en compte des besoins et attentes,
(réactivité sur les devis, prise en charge fichier, qualité du produit fini)
 - Réclamations,
 - Recommandation auprès d'un tiers.



Résultats (1/3)

**Avec un taux de réponse de 53%,
nos clients ont manifesté leur intérêt à participer.**

**Q1 : Comment évaluez-vous la communication avec COPIVER
(qualité, réactivité des échanges, accueil téléphonique, site internet) ?**

50% des clients interrogés sont très satisfaits, 50% sont satisfaits

**Q2 : Comment évaluez-vous la qualité du relationnel
(disponibilité de vos différents interlocuteurs...) ?**

60% des clients interrogés sont très satisfaits, 40% sont satisfaits



Résultats (2/3)

Q3 : Comment évaluez-vous le traitement de vos demandes de devis (réactivité, conseils...) ?

50% des clients interrogés sont très satisfaits, 50% sont satisfaits

Q4 : Comment évaluez-vous le traitement de vos fichiers (réactivité, conseils...) ?

50% des clients interrogés sont très satisfaits, 50% sont satisfaits

Q5 : Comment évaluez-vous la qualité d'impression et de façonnage de vos produits ?

38% des clients interrogés sont très satisfaits, 62% sont satisfaits



Résultats (3/3)

Q6 : Comment évaluez-vous le traitement des réclamations en terme d'écoute, de réactivité et d'efficacité ?

45% des clients interrogés sont très satisfaits, 55% sont satisfaits

Q7 : Comment évaluez-vous notre service facturation (délai de réception, clarté des factures...) ?

37% des clients interrogés sont très satisfaits, 58% sont satisfaits

5% des clients interrogés sont moyennement satisfaits

Q8 : Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité de service qui vous est offerte au sein de COPIVER ?

50% des clients interrogés sont très satisfaits, 50% sont satisfaits

Q9 : A l'avenir, pensez-vous nous interroger et faire appel à nos services, nous, nous recommanderiez-vous à d'autres entreprises ?

100% des clients interrogés ont répondu OUI



Quelques témoignages

■ Merci à toute l'équipe pour votre engagement auprès de vos clients.

■ Un grand merci pour avoir tenu les délais qui étaient un peu courts.

■ Merci beaucoup pour votre aide précieuse!

■ Je vous remercie pour votre excellent travail, ainsi qu'à toute votre super équipe.

■ Bien reçu les affiches à plat, merci infiniment pour votre rapidité !

■ Bonjour et merci pour cette belle réalisation. Super boulot !

■ Je recommande Copiver pour l'excellence de leurs services, leur écoute et surtout leur réactivité. Le sens du service est très bien intégré et surtout appliqué quelque soit le timing et la demande ! Pascal, Sylvie, Sandrine, une équipe en or ! merci de nous aider à tout moment !

■ Une équipe toujours disponible pour répondre à mes demandes et chaleureuse quand je vais les rencontrer.



Conclusion

- Taux de satisfaction client : **88 %**
- L'objectif 2017 est atteint
- La prochaine enquête de satisfaction aura lieu en décembre 2018.

