ENQUETE SATISFACTION CLIENTS

LES RESULTATS

COPIVER

2023

Cette enquête a été réalisée
par la Responsable Qualité
afin d'évaluer la satisfaction actuelle
de nos clients et ainsi dégager
des opportunités d'amélioration.

Enquête réalisée entre le 29 novembre
et le 14 décembre 2023 auprès de 25% du fichier client
de COPIVER en aléatoire
(taux de réponse : 33 % soit -7% par rapport à 2022).

Les thématiques suivantes ont été abordées :

COMMERCIAL

DEVIS

FABRICATION

FACTURATION

PRE-PRESSE

RECLAMATION

PRODUCTION

COMMUNICATION ET SITE INTERNET COPIVER

SERVICE COMMERCIAL

Comment évaluez-vous
votre prise en charge téléphonique ?

- 88% des clients interrogés sont très satisfaits
- 12% sont satisfaits

SERVICE FABRICATION

Comment jugeriez-vous nos conseils
sur les choix techniques par rapport à vos besoins ?

- 79% des clients interrogés sont très satisfaits
- 21% sont satisfaits

SERVICE DEVIS

Comment jugeriez-vous les délais de réponse à vos demandes de devis ?

- 85% des clients interrogés sont très satisfaits
- 12% sont satisfaits
- 3% sont moyennement satisfaits

SERVICE FACTURATION

Etes-vous satisfait(e) du délai de traitement et envoi de la facture ?

- 78% des clients interrogés sont très satisfaits
- 22% sont satisfaits

SERVICE PRE-PRESSE

Etes-vous satisfait(e) du délai de réalisation du BAT ?

- 76% des clients interrogés sont très satisfaits
- 24% des clients interrogés sont satisfaits

Comment jugeriez-vous la qualité de la relation avec le service PAO ?

- 84% des clients interrogés sont très satisfaits
- 16% des clients interrogés sont satisfaits

SERVICE RECLAMATION

Comment évaluez-vous le traitement des réclamations en cas de litige lié à la :

- qualité du produit ?

- 93% des clients interrogés sont très satisfaits
- 7% sont satisfaits

- qualité de la livraison ?

- 93% des clients interrogés sont très satisfaits
- 7% sont satisfaits

SERVICE PRODUCTION

Quel est le degré de satisfaction concernant :

- l'aspect général du produit fini ?

- 82% des clients interrogés sont très satisfaits
- 18% sont satisfaits

- la qualité du papier proposé ?

- 80% des clients interrogés sont très satisfaits
- 20% sont satisfaits

- la qualité d'impression ?

- 85% des clients interrogés sont très satisfaits
- 15% sont satisfaits

- la qualité du façonnage ?

- 82% des clients interrogés sont très satisfaits
- 18% sont satisfaits

SERVICE PRODUCTION

Quel est le degré de satisfaction concernant :

- les délais de production ?

- 81% des clients interrogés sont très satisfaits
- 16% sont satisfaits
- 3% sont moyennement satisfaits

- la qualité des produits réceptionnés (conditionnement, etc...) ?

- 91% des clients interrogés sont très satisfaits
- 6% sont satisfaits
- 3% sont moyennement satisfaits

COMMUNICATION COPIVER

Recevez-vous suffisamment d'informations sur nos produits, nos nouveautés et notre présence sur les salons ?

- 50% des clients interrogés sont très satisfaits
- 42% sont satisfaits
- 4% sont moyennement satisfaits
- 4% ne sont pas satisfaits

COPIVER

ENTREPRISE ADAPTÉE RSE AVANTAGES AGEFIPH PRODUITS & SERVICES VALEURS AJOUTÉES +++ CONTACT

Notre nouveau site vous a-t-il permis de trouver une solution à vos besoins... que pensez-vous de son contenu ?

- 66% des clients interrogés sont très satisfaits
- 34% sont satisfaits

SITE INTERNET COPIVER

Que pensez-vous de :

- sa facilité d'utilisation ?

- 66% des clients interrogés sont très satisfaits
- 34% sont satisfaits

- sa présentation visuelle ?

- 65% des clients interrogés sont très satisfaits
- 35% sont satisfaits

EN CONCLUSION...

Etes-vous satisfaits(es) de nos prestations ?

- 85% des clients interrogés sont très satisfaits
- 15% sont satisfaits

Recommanderiez-vous nos services, nos produits à d'autres entreprises ?

- 88% des clients interrogés sont très satisfaits
- 12% sont satisfaits

QUELQUES COMMENTAIRES CLIENTS 2023...

- *Equipe performante à l'écoute, force de proposition pour les prestations.*

- *Merci beaucoup pour votre réactivité et votre capacité à répondre à nos demandes y compris les urgences.*

- *Merci beaucoup pour votre efficacité et rapidité.*

- *Merci pour votre flexibilité.*

- *Je tenais à vous remercier pour votre réactivité sur chaque projet, les délais sont rapides et toujours respectés. C'est un réel plaisir de travailler avec vous.*

- *Merci encore pour votre réactivité, je n'ai jamais vu cela !*

- *Votre réactivité, votre qualité de retour et exigences afin de rendre le produit fini qualitatif sont très appréciables. Merci !*

- *Tout est parfait : prise en charge rapide, tenue des délais, très bon contact téléphonique si besoin d'informations supplémentaires, et produits finis très qualitatifs !*

- *Merci de votre qualité de travail...*

TAUX DE SATISFACTION CLIENTS

La prochaine enquête de satisfaction aura lieu en novembre 2024.

95%

CONTACTS

01 46 31 02 02

- Directeur : Philippe CARREAU
- Resp. Qualité & Environnement : Sylvie MACHELARD
- Référent technique : Hervé VEINGUERTENER
- Gestion / ADM : Sandrine LECLERC

www.copiver.fr

contact@copiver.fr