



2022

ENQUETE

SATISFACTION CLIENTS

LES RESULTATS



COPIVER

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 14 novembre
et le 2 décembre 2022 auprès de 25% du fichier client
de COPIVER en aléatoire
(taux de réponse : 40 % soit -8% par rapport à 2021).

Les thématiques suivantes ont été abordées :

COMMERCIAL

DEVIS

PRE-PRESSE

FABRICATION

PRODUCTION

LIVRAISON OU ENLEVEMENT

RECLAMATION

FACTURATION

DEVELOPPEMENT DURABLE



SERVICE COMMERCIAL

Comment évaluez-vous votre prise en charge
par nos collaborateurs ?

(accueil, amabilité, disponibilité, qualité des conseils...)

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



SERVICE DEVIS

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

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



SERVICE PRE-PRESSE

Etes-vous satisfait(e) de la gestion de votre fichier (BAT, retour de BAT, conseils techniques...) ?

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



SERVICE FABRICATION

Etes-vous satisfait(e) du lancement
et du suivi technique de votre dossier ?
(mise au planning, respect des caractéristiques du dossier,
choix des papiers...)

- 90% des clients interrogés sont très satisfaits
- 10% sont satisfaits



SERVICE PRODUCTION

Quel est le degré de satisfaction concernant la qualité d'impression et le façonnage de vos produits ?

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



SERVICE PRODUCTION

Quel est le degré de satisfaction concernant l'emballage et le conditionnement des produits ?

- 89% des clients interrogés sont très satisfaits
- 7% sont satisfaits
- 4% sont moyennement satisfaits



SERVICE LIVRAISON OU ENLEVEMENT

Les délais annoncés sont-ils respectés ?

- 100% des clients interrogés sont très satisfaits



SERVICE FACTURATION

Etes-vous satisfait(e) de la qualité de gestion de la facturation ?

- 86% des clients interrogés sont très satisfaits
- 14% sont satisfaits



SERVICE RECLAMATION

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

- 89% des clients interrogés sont très satisfaits
- 11% sont satisfaits



DEVELOPPEMENT DURABLE

COPIVER est notoirement connue pour ses engagements en faveur de la protection de l'environnement, que pensez-vous de notre plaquette RSE ?

- 79% des clients interrogés sont très satisfaits
- 17% sont satisfaits
- 4% ne sont pas satisfaits

QUELQUES COMMENTAIRES CLIENTS 2022...

- *Que dire...si ce n'est que tout est absolument parfait.
Un grand bravo à toute l'équipe de Copiver !!*
 - *Je suis très satisfaite des prestations de Copiver.
Professionalisme, réactivité, gentillesse....*
- *Equipe dynamique et très bonne réactivité :)*
 - *Entreprise réactive qui fournit un rendu conforme à nos attentes.*
- *Merci à toute l'équipe pour votre efficacité.*
 - *Merci à vous pour votre efficacité et votre souplesse...*
- *Bravo pour la rapidité, merci à l'équipe.*
 - *Gestion au top ! comme d'hab !*
- *Merci beaucoup pour la rapidité et la réactivité dont vous faites part.*
- *Merci pour votre collaboration et votre suivi sur ce projet
qui a été très bien réalisé dans des délais très courts.*
- *Merci pour la qualité de votre travail ainsi que la rapidité
donc vous avez fait preuve.*
 - *Merci encore pour votre temps et votre aide !*
- *Un grand merci pour tout le travail effectué en aussi peu de temps.*

PENSEZ-VOUS A L'AVENIR DE NOUVEAU NOUS INTERROGER ET FAIRE APPEL A NOS SERVICES ?

100% DE NOS CLIENTS ONT REPONDUS OUI



TAUX DE SATISFACTION CLIENTS :

97%

**L'OBJECTIF 2022 EST ATTEINT AVEC + 3%
PAR RAPPORT A 2021**

La prochaine enquête de satisfaction aura lieu en novembre 2023.



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