

RAPPORT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Entre le mois de janvier et de février 2012, l'enquête que nous avons menée auprès de nos plus fidèles clients, a mis en évidence les points forts mais aussi les points faibles de notre entreprise. Nous établissons actuellement des plans de progrès pour toujours mieux vous satisfaire.

NOS POINTS FORTS

- ☛ Des clients fidèles depuis plus de 10 ans
- ☛ Des conseils et des informations pertinents
- ☛ Des documents commerciaux facilement compréhensibles
- ☛ Un service livraison ponctuel et aimable
- ☛ Des délais de facturation sur mesure
- ☛ Des produits de qualité
- ☛ Un accueil téléphonique rapide et efficace

NOS POINTS FAIBLES

- ☛ Planning de visites difficile à respecter
- ☛ Des délais de livraisons difficiles à respecter
- ☛ Des améliorations à effectuer en terme régularité de l'épaisseur des produits
- ☛ Une qualité d'impression moyenne
- ☛ Une qualité de soudure à améliorer
- ☛ Un traitement des réclamations pas assez rapide
- ☛ Une amélioration à effectuer en termes de conditionnement et de présentation des produits
- ☛ Une qualité de produit qui doit toujours être améliorée

LES MESURES QUI VONT ETRE MISES EN ŒUVRE

- ☛ Gestion du planning des visites améliorée par le biais d'un logiciel de gestion d'emploi du temps
- ☛ Mise en place d'outils de mesure et de contrôle du délai de livraison
- ☛ Faire de la régularité de l'épaisseur de nos produits, un point de surveillance lors des réunions qualité
- ☛ Une nouvelle imprimeuse grande largeur 8 couleurs, pour une révolution de la qualité d'impression
- ☛ Prochain investissement dans une nouvelle soudeuse
- ☛ Mise en place d'un service qualité plus disponible
- ☛ Amélioration du conditionnement et de la présentation de nos produits