

## compte rendu ENQUÊTE SATISFACTION 2014

Toujours soucieux de la qualité de nos prestations, et avec une volonté d'amélioration continue, nous avons souhaité en ce début d'année 2014 évaluer le degré de satisfaction de notre clientèle sur nos services.

L'enquête avait différents objectifs : évaluer la connaissance de la société par nos clients, mais aussi évaluer les méthodes de communications les plus adaptées, mieux répondre aux attentes clients et enfin évaluer la relation commerciale et les services offerts par STERNE. Le questionnaire a été diffusé à l'ensemble du portefeuille clients de la société par emailing sur les mois de Janvier et Février 2014. Le taux de réponse avoisine les 25%.

### **Un bilan positif malgré un taux de réponse d'1/4 du portefeuille clients.**

Il ressort de cette enquête que les efforts en communication et relationnel générés par la société depuis sa création sont porteurs, puisque le logo et les couleurs sont clairement identifiés, et que 80% des clients qualifient les réponses à leurs attentes de satisfaisantes à très satisfaisantes, pour des interlocuteurs facilement accessible. Le taux de satisfaction sur la qualité des produits est équivalent puisque 81% des clients s'estiment satisfaits à très satisfaits.

Enfin et selon les résultats, la notoriété de STERNE est principalement due à la satisfaction de sa clientèle puisque 61% des clients ont connu STERNE au travers du bouche à oreille et 99% de ses clients annoncent qu'ils recommanderaient STERNE à leur réseau professionnel.

Nous remercions les clients ayant participé à cette enquête, et regrettons que la majorité n'ait pas saisi l'opportunité de s'exprimer en toute confidentialité.

*Donnez forme à vos idées!*

*Give shape to your ideas!*