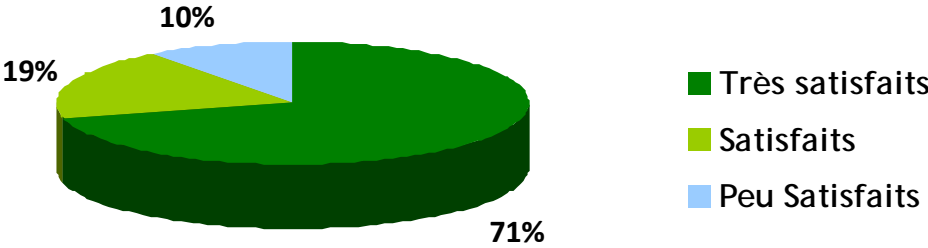


Enquête de satisfaction Clients 2011

> 90 % de clients satisfaits



Une note de satisfaction globale de 8.2/10



Critères de satisfaction :

Accueil Client (standard, planning)	8.6/10
Facturation (clarté, exactitude)	8.5/10
Prestation (réalisation, qualité)	8.4/10
Relation commerciale (interlocuteur etc..)	8.4/10



Accueil, qualité de la prestation et relation commerciale continuent de faire l'objet d'un taux de satisfaction élevé. Ces critères sont de plus en plus importants, y satisfaire est notre priorité.



Degré d'importance des critères :

Accueil Client	} 8.5/10
Prestation	
Relation Commerciale	

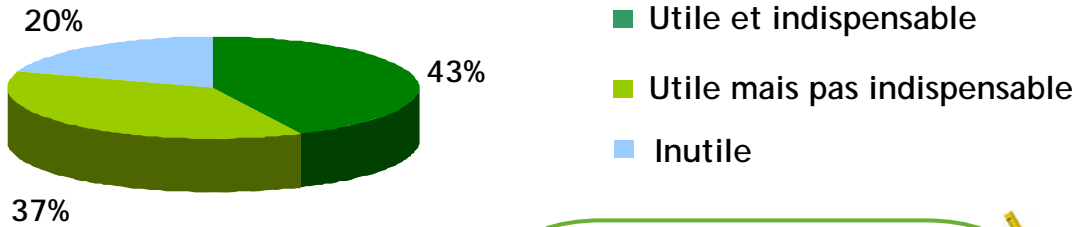
Nos points forts :

La présentation des agents, l'accueil (planning/standard), la relation commerciale



Enquête de satisfaction Clients 2011

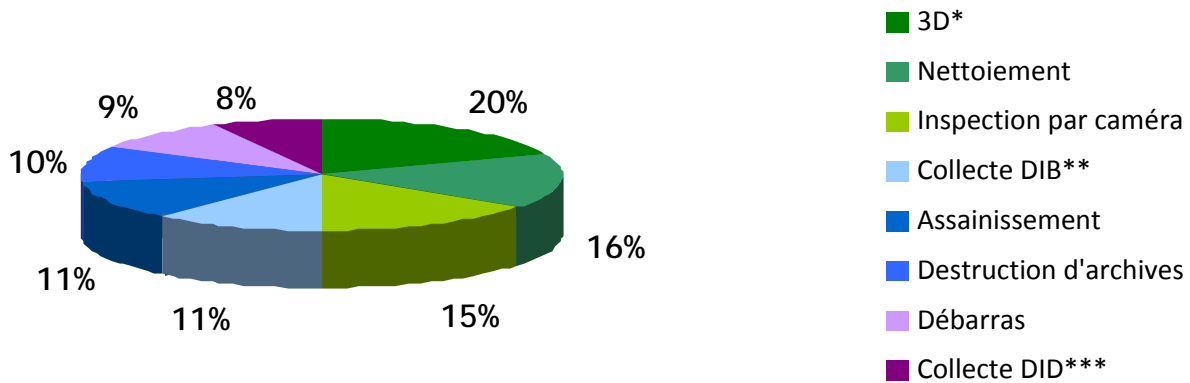
> Quant à la certification Iso 9001, nos clients la trouvent....



80 % de nos clients trouvent utile d'avoir un prestataire certifié Iso 9001



Les besoins en prestations complémentaires de nos clients



* (3D) : Désinfection, désinsectisation et dératisation

** (DIB) : Déchets industriels banals

*** (DID) : Déchets industriels dangereux

Domaine de Provence
135, Av Braye de Cau
BP 51 457 - 13785 Aubagne Cedex
Tél. : 04 91 00 68 50 - Fax. : 04 91 00 68 88
www.eauxdemarseille-environnement.fr

