



ENQUÊTE DE SATISFACTION SAISON 2010 - 2011

CHALEUR BOIS QUALITE +



Ensemble des entreprises certifiées

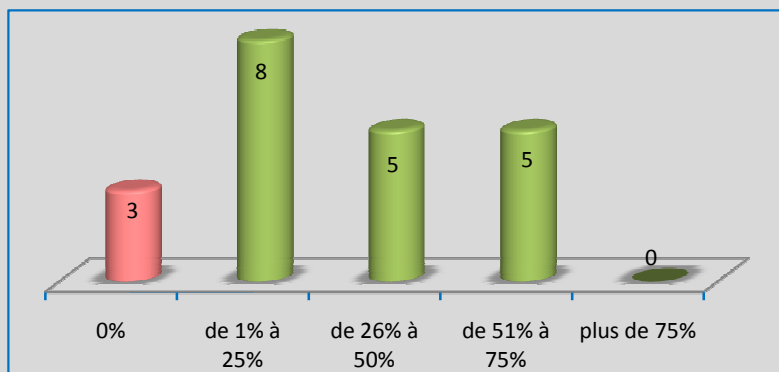
Nombre d'entreprises : 21

Nombre total de clients : 410

Nombre de retour des enquêtes des clients : 119

Taux de retour de l'enquête : 29 %

Taux de réponse par fournisseurs



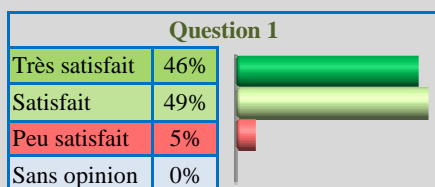
La qualité du combustible livré

Questions posées

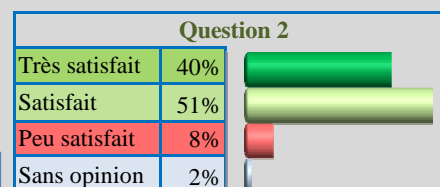
Question 1 : Etes-vous satisfait de la qualité du combustible fourni par rapport à votre installation ?

Question 2 : Etes-vous satisfait de la régularité de la qualité du combustible au cours des livraisons ?

Question 3 : Si un écart de qualité a été constaté, le fournisseur a-t-il résolu cet écart ?

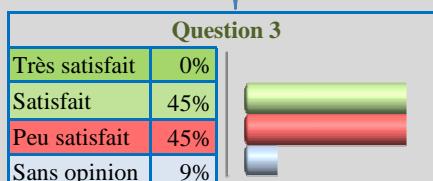


Nb réponse : 119/119 (100%)



Nb réponse : 118/119 (99%)

Q3 - Parmi les clients peu satisfaits :
Si un écart de qualité a été constaté, le fournisseur a-t-il résolu cet écart ?



Nb de fournisseurs concernés : 6/21 (28,5%)

Nb réponses : 11/12 (92%)

Commentaire

Dans l'ensemble, la qualité du combustible livré chez les clients est de bonne qualité.

Le taux d'humidité ainsi que la granulométrie est bien maîtrisée et correspond aux besoins des chaufferies.

Cependant, parmi les clients ayant observé un écart sur la qualité du combustible (clients peu satisfaits), la moitié juge que cet écart n'a pas été corrigé par le fournisseur.

Parmi ces écarts, il en ressort deux : le taux d'humidité et la présence de poussière lors des livraisons par soufflage. Il faudra creuser ces deux écarts pour tenter de les résoudre.

Il est important de rester réactif face à vos clients en les informant des causes de ces écarts et en essayant de les corriger.

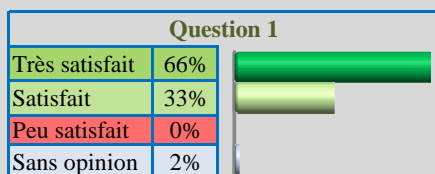
La qualité du service de fourniture

Questions posées

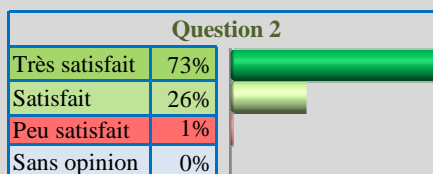
Question 1 : Etes-vous satisfait des conditions de livraison (durée et respect de la date de livraison, propreté du site...) ?

Question 2 : Etes-vous satisfait de la réactivité de votre fournisseur (délais de livraison, disponibilité du fournisseur...) ?

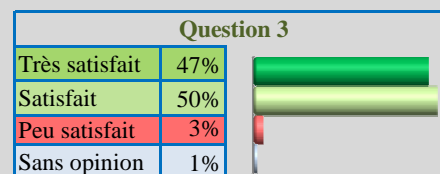
Question 3 : Etes-vous satisfait des informations contenues dans le bon de livraison délivré par votre fournisseur à chaque livraison ?



Nb réponse : 119/119 (100%)



Nb réponse : 117/119 (98%)



Nb réponse : 117/119 (98%)

Commentaire

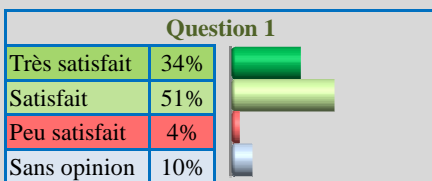
Pour l'ensemble des fournisseurs, la qualité de service est très satisfaisante et appréciée par de nombreux clients.

La relation client-fournisseur

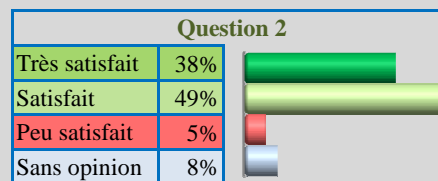
Questions posées

Question 1 : Etes-vous satisfait des informations transmises au travers du prévisionnel et du bilan de saison de chauffe ?

Question 2 : Etes-vous satisfait de la prise en compte de vos remarques par votre fournisseur ?



Nb réponse : 116/119 (97%)



Nb réponse : 98/119 (82%)

Commentaire

Dans l'ensemble, les clients sont satisfaits de l'écoute du fournisseur, ainsi que des informations transmises au travers des bilans de saisons de chauffe.

Cependant, certains clients déplorent que les bilans ne soient pas totalement remplis (en particulier la partie concernant le prévisionnel avec l'historique des saisons de chauffe).

Ce document est un des atouts des fournisseurs certifiés, il permet à vous et à votre client de tracer l'historique des livraisons chez le client. Il est important de l'envoyer complet.

Le contrat d'approvisionnement

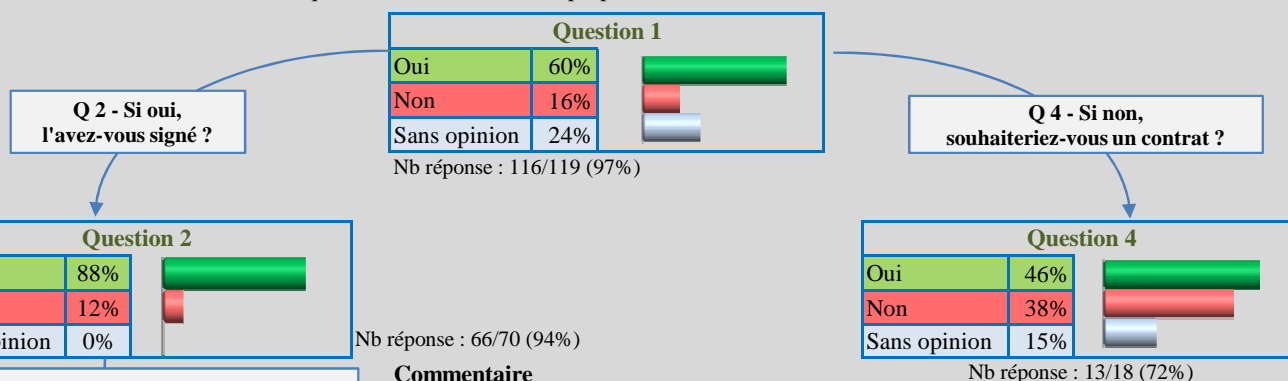
Questions posées

Question 1 : Votre fournisseur vous a-t-il proposé un contrat d'approvisionnement ?

Question 2 : Si oui, l'avez-vous signé ?

Question 3 : Etes-vous satisfait des conditions de vente du contrat ?

Question 4 : Si non, souhaiteriez-vous que votre fournisseur vous propose à nouveau un contrat ?



Commentaire

Le contrat de fourniture semble avoir été proposé à 60% des clients interrogés.

Parmi les clients ayant reçu une proposition de contrat, une grande majorité des clients l'ont signé et sont satisfaits des conditions générales de vente.

Parmi les clients n'ayant pas reçu de proposition de contrat, une petite majorité souhaiterait recevoir de nouveau une proposition de contrat.

Conclusion : il est fort possible que les clients ne souhaitent pas de contrat de fourniture dès la première saison de chauffe. En revanche, il est recommandé de le reproposer après 1 ou 2 saisons de chauffe.

Ce contrat assure au client la continuité de l'approvisionnement de leur chaufferie et vous permet d'organiser vos stocks en conséquence à l'avance.

Niveau global de satisfaction

Commentaire

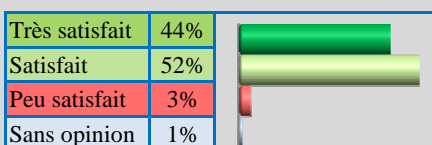
Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction de vos clients est très bon.

Votre qualité de service et votre relation avec vos clients sont très appréciées.

La qualité du produit est aussi dans l'ensemble très bonne.

Vos clients apprécient principalement : votre écoute, votre réactivité, votre professionnalisme et aussi votre produit.

Cependant, au cours d'une saison de chauffe, la qualité du produit est très difficile à maintenir, il est donc recommandé de rester vigilant sur les caractéristiques du produit livré sans pour autant négliger votre service car l'un ne va pas sans l'autre.



Nb réponse : 119/119 (100%)