



Nom : Société :

Remarques, observations :

.....
.....
.....
.....

RESULTAT DE L'ENQUETE QUALITE :

Bonjour,

Nous avons réalisé ces dernières semaines une enquête qualité sur notre clientèle active.

Vous avez été plus de 100 à nous consacrer quelques minutes pour nous donner votre sentiment sur la qualité de service dispensée par notre société.

Nous n'avions pas prévu de communiquer les résultats puisque cette enquête devait nous permettre d'améliorer les points les moins bien notés.

Mais un certain nombre d'entre vous nous l'ont demandé. Les voici donc, livrés sans retouche ni modification.

Nous vous laissons les analyser.

En résumé et en moyenne :

- m Moins de 3% des clients constatent un manque de réactivité flagrant de la hotline.
- m 0% des clients mettent en cause la compétence des consultants sur la Hotline.
- m 0% des clients se plaignent de la qualité des interventions sur site des consultants.

Nous voulons cependant dès à présent nous engager sur les améliorations suivantes :

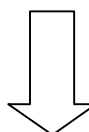
- m Augmentation de la réactivité de la hotline (nous travaillons activement sur le recrutement d'un consultant supplémentaire pour cela).
- m Augmentation de la réactivité du service commercial.

Nous souhaitons procéder l'an prochain, à la même époque, à une enquête similaire et vérifier que nos efforts produiront un taux de satisfaction encore plus important.

Si entre temps, vous souhaitez nous faire part de remarques ou suggestions, merci de nous adresser un mail à bmppb@bmpgestion.com. Claire, Flora et moi nous engageons à réagir sous 48 heures et à vous apporter une réponse la plus satisfaisante possible.

En vous remerciant une fois encore pour votre confiance et votre fidélité.

L'équipe BMP GESTION



Enquête
en 2° page

142 rue de la Perrodière
73230 ST ALBAN LEYSSE
Tél : 04.79.85.47.05
Fax : 04.79.75.25.07
E-Mail : bmp@bmpgestion.com

BILAN ENQUETE DE SATISFATION AU 17/01/2008
(109 questionnaires)

Amabilité Accueil :

Excellent	61.47 %
Bien	37.61%
Moyen	0.92 %
Mauvais	0 %
NSP	0 %

Transmission des appels au bon interlocuteur :

Excellent	60.55 %
Bien	37.61 %
Moyen	0.92 %
Mauvais	0.92 %
NSP	0 %

Disponibilité du service commercial :

Excellent	71.56 %
Bien	11.93 %
Moyen	1.83 %
Mauvais	6.42 %
Jamais utilisé	2.75 %
NSP	5.50 %

Rapidité des réponses du service commercial :

Excellent	27.52 %
Bien	41.28 %
Moyen	9.77%
Mauvais	1.83 %
Jamais utilisé	3.67 %
NSP	16.51 %

Pertinence des solutions sage proposées par rapport aux besoins de l'entreprise :

Excellent	24.77 %
Bien	45.87 %
Moyen	11.93 %
Mauvais	1.83 %
Jamais utilisé	1.83 %
NSP	13.76 %

Votre niveau de satisfaction global de nos prestations :

Excellent	29.36 %
Bien	63.30 %
Moyen	6.42 %
Mauvais	0 %
NSP	0.92 %

142 rue de la Perrodière
73230 ST ALBAN LEYSSE
Tél : 04.79.85.47.05
Fax : 04.79.75.25.07
E-Mail : bmp@bmpgestion.com

Qualité des interventions (déplacements chez les clients) :

Excellent	26.61 %
Bien	48.62 %
Moyen	6.42 %
Mauvais	0 %
Jamais utilisé	10.09 %
NSP	8.26 %

Rapidité des interventions :

Excellent	21.10 %
Bien	52.29 %
Moyen	8.26 %
Mauvais	0.92 %
Jamais utilisé	10.09 %
NSP	7.34 %

Compétences des intervenants :

Excellent	36.70 %
Bien	44.04 %
Moyen	1.83 %
Mauvais	0 %
Jamais utilisé	10.09 %
NSP	7.34 %

Attente téléphonique pour joindre l'assistance hotline :

Excellent	9.17 %
Bien	44.95 %
Moyen	33.03 %
Mauvais	2.75 %
Jamais utilisé	5.50 %
NSP	4.59 %

Rapidité du traitement des demandes par la hotline :

Excellent	12.84 %
Bien	57.80 %
Moyen	17.43 %
Mauvais	2.75 %
Jamais utilisé	5.50 %
NSP	3.67 %

Pertinence des réponses de la hotline :

Excellent	25.69 %
Bien	55.96 %
Moyen	8.26 %
Mauvais	0.92 %
Jamais utilisé	5.50 %
NSP	3.67 %

142 rue de la Perrodière
73230 ST ALBAN LEYSSE
Tél : 04.79.85.47.05
Fax : 04.79.75.25.07

E-Mail : bmp@bmpgestion.com

Compétences des hotliners :

Excellent	28.44 %
Bien	58.72 %
Moyen	1.83 %
Mauvais	0 %
Jamais utilisé	4.59 %
NSP	6.42 %

Pensez-vous utiliser de façon optimale votre contrat d'assistance ?

OUI	55.96 %
NON	39.45 %
NSP	4.59 %

Nombre d'appels passés à la hotline selon le client :

Aucun	2.75 %
1 à 10	45.87 %
10 à 30	28.44 %
> à 30	8.26 %
NSP	14.68 %

Démarchage par la concurrence :

OUI	69.97 %
NON	29.36 %
NSP	3.67 %

Sujet nécessitant un appel suivi :

OUI	21.10%
NON	74.31 %
NSP	4.59 %

Le service le plus important :

Assistance	81.65 %
Formation	6.42 %
Accueil téléphonique	0.92 %
Conseil/audit	7.34 %
Suivi commercial	0.92 %
NSP	2.75 %

142 rue de la Perrodière
73230 ST ALBAN LEYSSE
Tél : 04.79.85.47.05
Fax : 04.79.75.25.07

E-Mail : bmp@bmpgestion.com