



Enquête satisfaction clients



2008

1



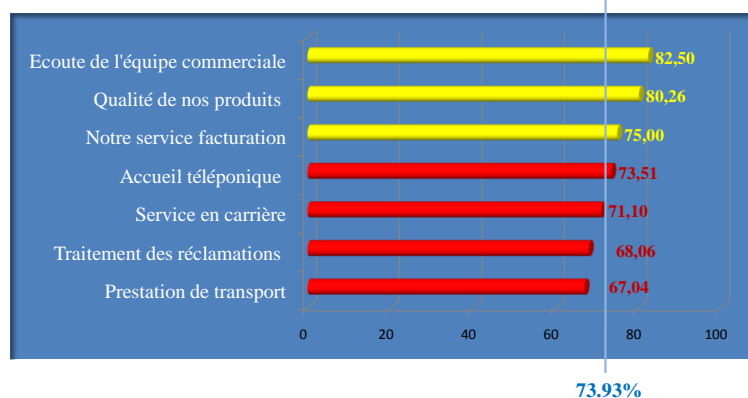
La satisfaction globale des clients

Notre clientèle est satisfaite à plus de 75%

2

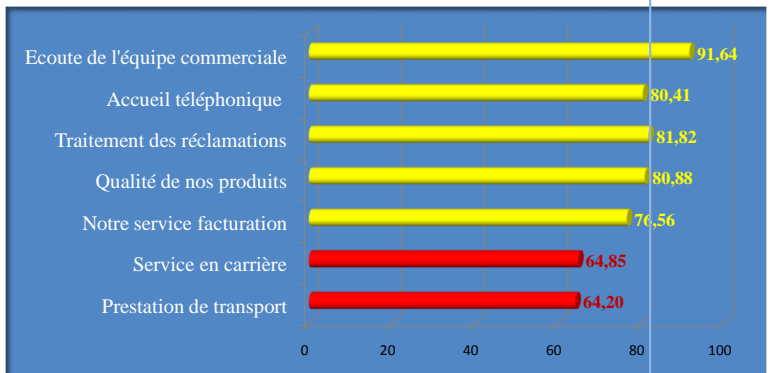


MARCHE DU BATIMENT



7

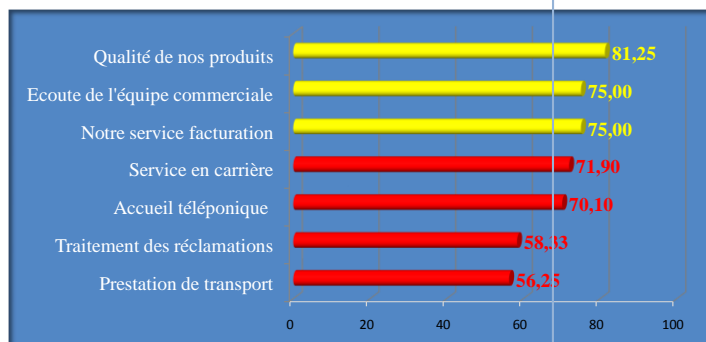
MARCHE TP



77.20%

8

MARCHE DE L'INDUSTRIE



69.7%

9

Traitement
des réponses
liées aux
questions
ouvertes





Globalement, comment jugez-vous le niveau de qualité de nos prestations par rapport à la concurrence?

	Nombre	%
Bon positionnement	32 enquêtés	65,30%
Au-dessus de la concurrence	10 enquêtés	20,41%
Moyen	5 enquêtés	10,20%
Ne sait répondre	2 enquêtés	4,08%

Calcul réalisé sur la base de 49 enquêtes.

12



Qu'attendez-vous des Carrières du Boulonnais dans les 3 prochaines années?

Les 4 premières attentes des clients sont les suivantes:

- Obtenir des **prix** plus compétitifs
- La **continuité** de la **qualité des services** (relationnel, qualité des produits...)
- Implantation de **plate-forme** à proximité du client
- Continuité ou création d'un **partenariat** industriel ou environnemental.

13



Quelle amélioration principale souhaiteriez-vous?

- Meilleure régularité au niveau **des cadences et délais de livraison**
- Le format des **tickets** de sortie pour les transporteurs
- Davantage de **contact avec le service logistique** afin de confirmer ou non la livraison du lendemain.
- Notre **service en carrière**.

14



Bilan de l'enquête satisfaction client:

- **Taux de satisfaction global:**

L'échantillon représentatif de notre clientèle interrogée est satisfaite à plus de 75%.

- **Notre objectif:**

Notre objectif à moyen terme est d'atteindre 80% de satisfaction pour tous les services de Carrières du Boulonnais.

- **Axe d'amélioration:**

Un important projet logistique a débuté à ce jour et aboutira fin 2010 avec pour objectif d'améliorer la qualité de notre prestation de transport et d'optimiser notre service client.