

Résultats de l'enquête de satisfaction clients

GROUPE SOBOTRAM

Engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'assurance qualité de grande envergure, SOBOTRAM fut l'un des premiers transporteurs français à obtenir en 1994 la certification ISO 9002. Aujourd'hui, le groupe s'oriente vers une démarche globale de management qui place la qualité au cœur du processus, avec pour objectif prioritaire d'offrir à ses clients davantage de valeur ajoutée sur les prestations proposées.

Ainsi, entre février et juillet 2009, vous êtes nombreux à avoir répondu à notre enquête de satisfaction.

Quelques CRITERES :

* DELAIS

* RELATIONS

* ACCEUIL
TELEPHONIQUE

* ATTENTE
TELEPHONIQUE

* SYSTEME DE
FACTURATION

* HORAIRES
RAMASSES

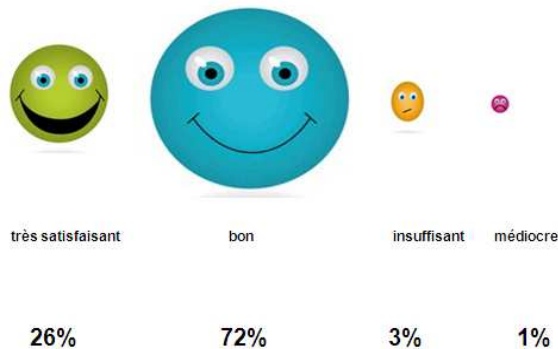
* SUIVI
INTERNET



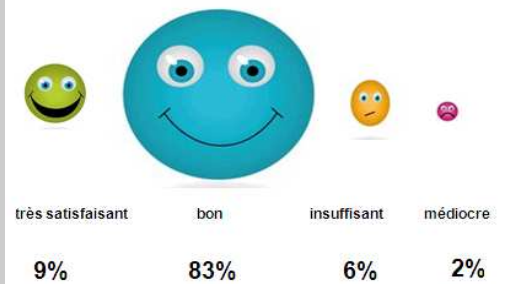
ANNEE 2009

25 NOVEMBRE

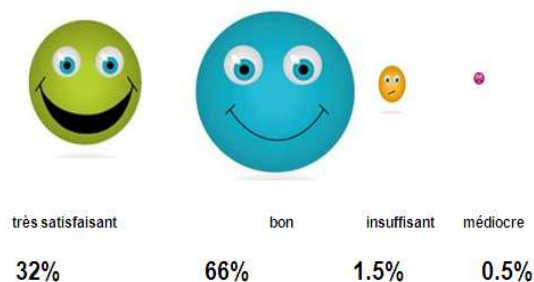
Satisfaction des délais



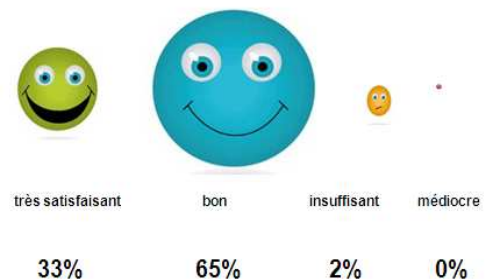
Le système de facturation



Relations avec les différents services



Accueil téléphonique et temps d'attente



CONCLUSION ...

• Principales actions correctives mises en place :

1. Réajustement des horaires de ramasses
2. Communication de la liste des interlocuteurs
3. Actualisation des codes internet pour le suivi des expéditions
4. Relance dans le traitement de quelques litiges

• Principales remarques faisant l'objet d'une étude

1. Modification de la facture (plus globale ou plus détaillée pour d'autres)
2. Suivi internet en Route
3. Plus de souplesse dans la saisie sur internet

Merci à tous pour l'accueil qui nous a été réservé ainsi que pour l'intérêt et le temps consacré à cette enquête.