



## BAROMETRE DE SATISFACTION CLIENT 2017

Nous vous remercions d'avoir pris le temps nécessaire pour répondre à notre enquête de satisfaction annuelle 2017 dont nous vous livrons les résultats.

**I. L'indice de recommandation s'établit à 17,94 (en 2016, il était de 17,63).**

II. Les indicateurs mesurés font état des niveaux de satisfaction suivants :

Indicateurs	Notes sur 20	2017	Rappel 2016
L'accueil téléphonique		<b>17,10</b>	16,84
La gestion des réclamations		<b>17,90</b>	17,76
Le respect des instructions		<b>17,10</b>	17,14
La qualité des messages		<b>17,10</b>	16,58
Le niveau de satisfaction globale		<b>17,42</b>	17,11

Les appréciations de 2016 se voient confortées en 2017 puisque 4 indicateurs sur 5 font état d'une progression.

Notre énergie reste bien sûr mobilisée pour améliorer le seul indicateur qui reste en palier, à savoir le « respect des instructions ».

Nous constatons en effet que les contraintes que vous éprouvez dans vos différentes professions ainsi que l'évolution des contextes, se traduisent par des modifications de consignes et d'instructions auxquelles toute l'équipe de DACTYFIL doit accorder le plus grand respect et faire preuve de la meilleure réactivité.

Merci donc, une fois encore pour vos précieuses réponses qui expriment votre confiance et constituent un ingrédient capital pour notre stimulation.

**Caroline GILLES**