



Résultat de l'enquête de satisfaction client saison 2015 - 2016

Dans le cadre de CBQ+, les entreprises enquêtent annuellement l'ensemble de leurs clients afin de recueillir leurs satisfactions sur la qualité du service et du produit livré.



Qualité du combustible

Humidité, granulométrie, régularité du produit sur la saison



Conditions de livraison

Respect des dates et horaires de livraison, propreté du site



Réactivité du fournisseur

Délais de livraison, disponibilité de l'entreprise



Relation client-fournisseur



Satisfaction globale



Sur l'ensemble, les clients des différentes entreprises sont pour la plupart satisfaits de la qualité du combustible livré. Dans les cas inverses, on note une prise en compte des remarques clients pour arriver à terme à un produit adapté au mieux à la chaufferie.

Il reste cependant des clients mécontents sur la régularité de la qualité du produit livré sur la saison de chauffe.

La clientèle est généralement satisfaite par les moyens et les conditions de livraisons mis en place.

L'écoute, la réactivité et le professionnalisme des entreprises sont fortement appréciés.

Nombre de réponse à l'enquête : 189 personnes

Auvergne – Rhône-Alpes*

Retrouver plus d'informations sur les entreprises sur

www.chaleur-bois-qualite-plus.org



Association
CHALEUR BOIS QUALITE +



INEED Rovaltain TGV
1 rue Marc Seguin - 26300 ALIXAN
chaleurboisqualiteplus@gmail.com
04 75 25 97 08 - 06 83 30 20 89