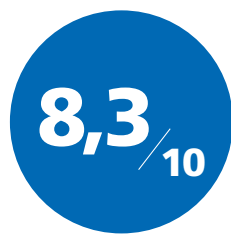
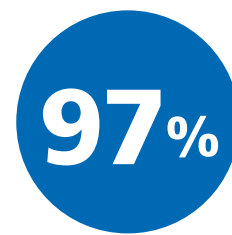


BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS 2018



SATISFACTION GLOBALE



CLIENTS SATISFAITS

97% de nos clients satisfaits de leur partenariat avec Dalkia Wastenergy

Toutes nos équipes sont fières de présenter les résultats de notre 1^{ère} étude de satisfaction.

Outil indispensable pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients, nous avons pour objectif de renouveler cette enquête au fil des ans.

Depuis toujours, nous portons une attention toute particulière à la qualité relationnelle que nous entretenons avec nos clients. Notre ambition est plus que jamais de leur donner l'envie d'aller plus loin avec nous, grâce à notre expertise technique mais aussi à notre excellence relationnelle.

Les remarques apportées sont un moyen de nous améliorer en permanence et les félicitations et les encouragements adressés sont un signe de confiance et de reconnaissance que nous partageons également avec tous.

Enquête réalisée entre novembre et décembre 2018 par l'agence externe La Voix du Client externe auprès de la totalité de nos clients.

Découvrez l'ensemble des notes attribuées en 2018 :

RELATION CLIENTS

QUALITÉ
DES RELATIONS

8,7 / 10

COMPÉTENCES TECHNIQUES
DES INTERLOCUTEURS

8,3 / 10

SERVICES ET EXPERTISE

PERFORMANCES
TECHNIQUES

8,1 / 10

SENSIBILITÉ DES ÉQUIPES
À LA SÉCURITÉ

8,7 / 10

FIDÉLISATION

INTENTION DE POURSUIVRE
LE PARTENARIAT

8,4 / 10

RECOMMANDATION

8,4 / 10

QUALITÉ

QUALITÉ
DU SERVICE RENDU

8,3 / 10

IMPACT
SUR L'ENVIRONNEMENT

8,4 / 10

CONDITIONS DE TRAVAIL
SUR SITE

8,7 / 10

QUEL NIVEAU D'EFFORT
ESTIMEZ-VOUS
DEVOIR DÉPLOYER
DANS LE CADRE
DE VOTRE RELATION
AVEC DALKIA
WASTENERGY ?

2,4

Très petit
effort

Effort
insupportable

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10