

## SATISFACTION CLIENTS

*Services Formation / Services du Personnel*

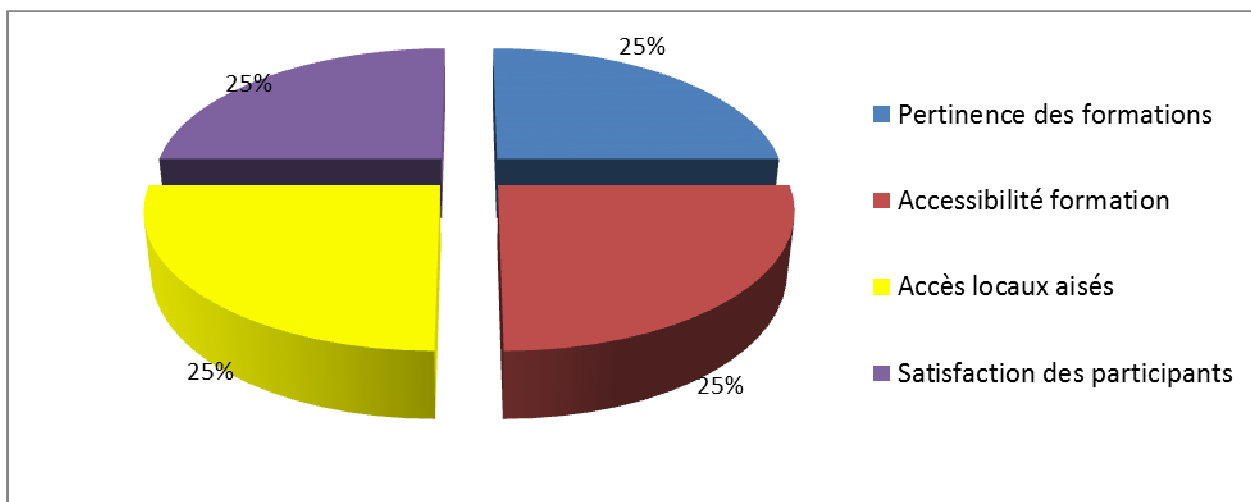
### Formations

Nbre de questionnaires retournés **116 en 2015** (163 en 2014)

*Inter (93-113) -- Intra (14-19) - Camp (5-18) -- ? (4-11)*

**100%** des clients sont prêts à solliciter de nouveau BIOFORMATION

**4** clients (19 en 2013, 25 en 2014) ont précisé la raison :



2012 - 2013 - 2014 - 2015

Moyenne de satisfaction du service 84.9% ↘ 84.6% ↗ 86.4% ↗ **87.6%** 😊

### Pourcentage de satisfaction

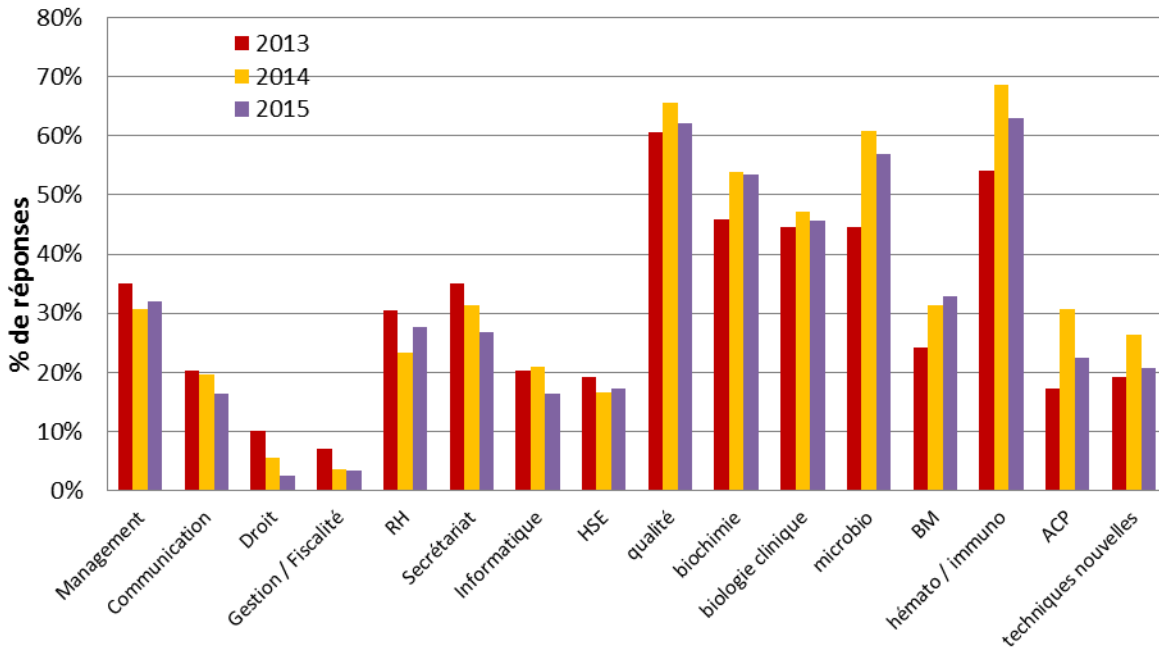
#### TELEPHONE

	2011	2012	2013	2014	2015	
Orientation du client	84,6%	↗ 84,8%	↘ 84,6%	↗ 85,3%	↗ <b>86,9%</b>	😊
Adaptation du service	82,1%	↗ 83,9%	↘ 83,3%	↗ 86,5%	↘ <b>86,4%</b>	😞
Courtoisie	86,6%	↗ 87,3%	↗ 88,2%	↘ 85,9%	↗ <b>88,4%</b>	😊
Pertinence réponse	82,0%	↗ 84,4%	↘ 84,1%	↗ 85,9%	↗ <b>87,4%</b>	😊
Ecoute	83,7%	↗ 86,1%	↘ 85,9%	↘ 85,7%	↗ <b>87,4%</b>	😊
Clarté réponse	83,8%	↗ 85,9%	↘ 85,7%	↘ 85,6%	↗ <b>88,4%</b>	😊
Délai réponse	83,6%	↗ 85,2%	↗ 86,2%	↘ 85,5%	↗ <b>86,6%</b>	😊

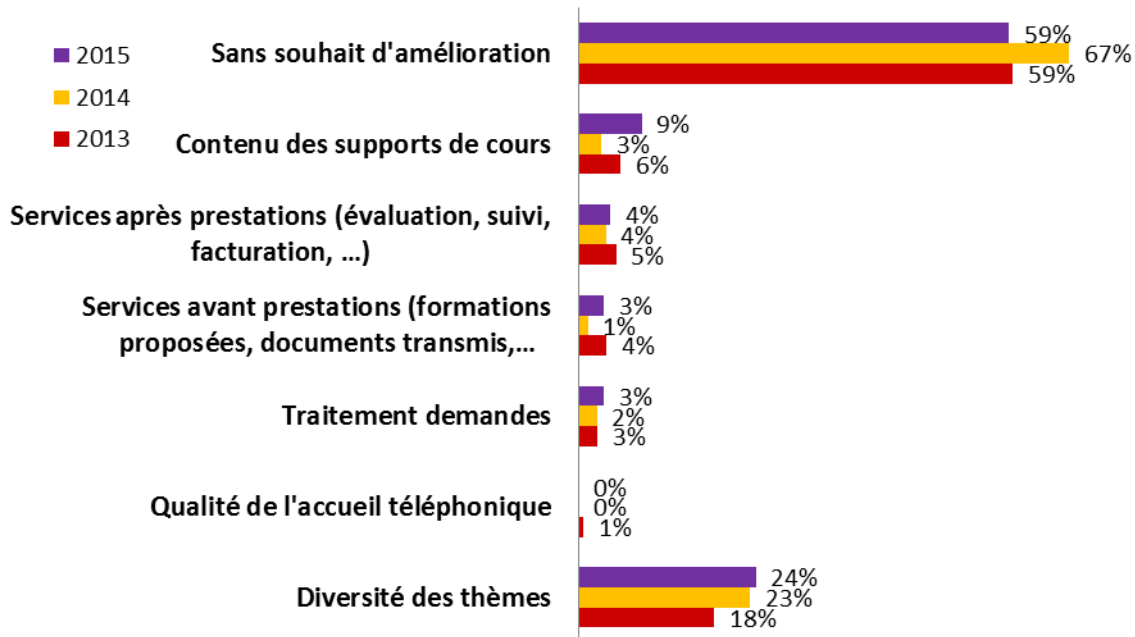
#### SERVICE AVANT PRESTATION

Compréhension demande	83,2%	↗ 85,6%	↗ 86,1%	↘ 84,8%	↗ <b>88,3%</b>	😊
Rapidité de traitement	83,0%	↗ 85,0%	↗ 86,0%	↘ 85,9%	↗ <b>86,3%</b>	😊
Transmission documents	81,8%	↗ 84,3%	↗ 85,3%	↗ 86,3%	↘ <b>85,6%</b>	😞
Diversité des thèmes	78,1%	↗ 80,3%	↘ 79,1%	↗ 80,8%	↘ <b>79,2%</b>	😞

**INTERET DES CLIENTS POUR LES DOMAINES PROPOSES**



**AMELIORATIONS SOUHAITEES**



**Après analyse, précisions des souhaits d'amélioration exprimés et pertinents**

RA : Paiement avant formation pour clients étrangers même si formation non encore confirmée / Fiche matériel pédagogique nécessaire formateur systématiquement envoyée en intra même si plusieurs sessions / Contact client pour proposition place si désistement

NC : /

# SATISFACTION CLIENTS

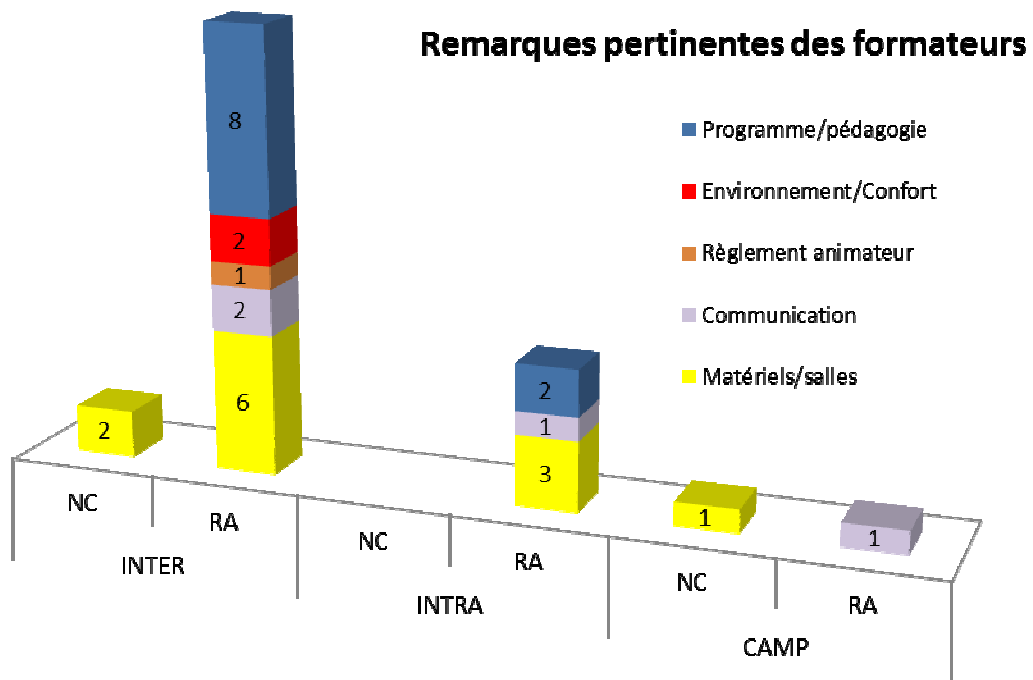
## Stagiaires

### POURCENTAGE MOYEN DE SATISFACTION DES FORMATIONS

#### Pourcentage de satisfaction

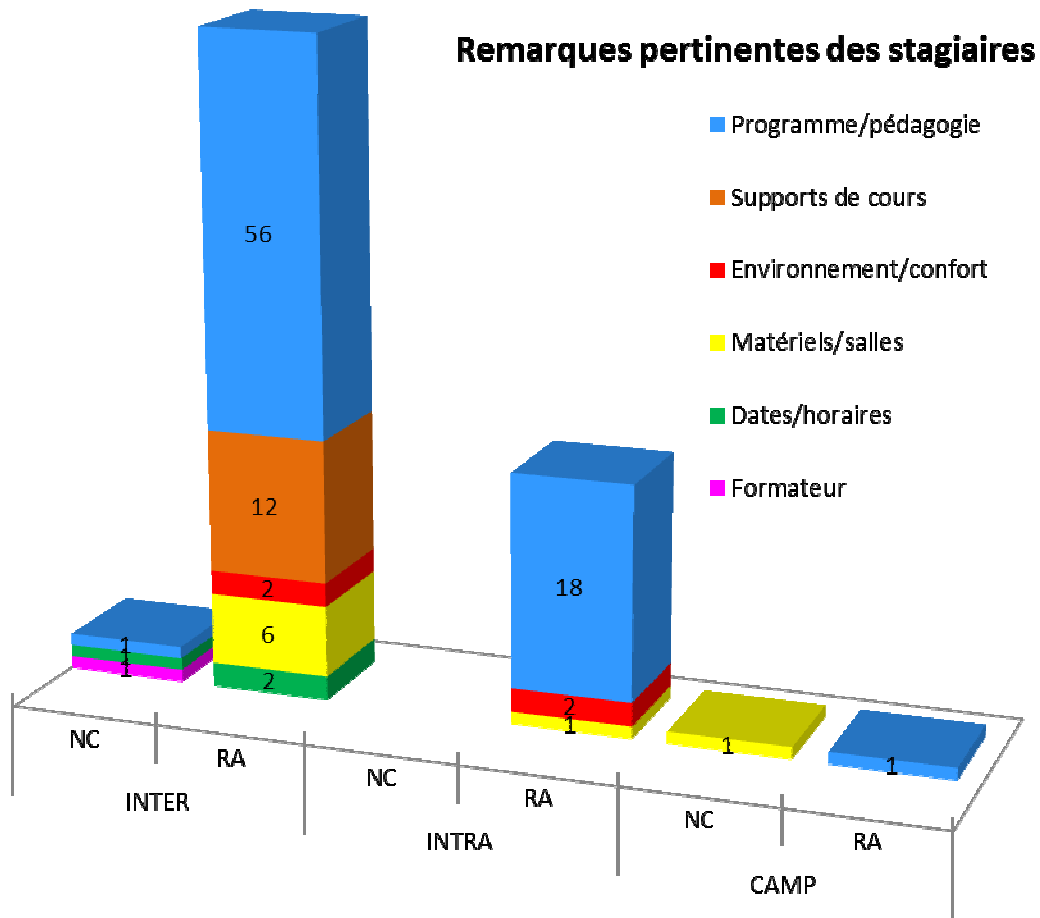
PROCESSUS	2010	-	2011	-	2012	-	2013	-	2014	-	2015	
Formation INTER	88,0%	↘	87,7%	↘	86,8%	↗	87,3%	↗	88,1%	↗	88,4%	😊
Formation INTRA	87,0%	↗	87,6%	↗	88,1%	↗	89,3%	↘	87,7%	↗	88,2%	😊
Campagnes régionales	89,9%	↘	87,5%	↗	89,0%	↗	91,1%	↘	90,8%	↗	91,2%	😊
 LABAC	 90,8%	 ↘	 89,9%	 ↗	 93,1%	 ↘	 89,3%	 ↗	 96,9%	 ↗	 99,6%	 😊

Non significatif 1 seule session



NC : Non-conformité

RA : Remarque d'Amélioration



NC : Non-conformité

RA : Remarque d'Amélioration