

SATISFACTION CLIENTS

Clients acheteurs

Produits

Nbre de questionnaires retournés 9 / 495 soit 1.82%
 (2.49% en 2014, 3.15% en 2013, 1.94% en 2012) - *PICTOS (1) - PUBLIS (8)*

100% des clients acheteurs recommanderaient le(s) produit(s) acquis

Moyenne de satisfaction : 91,9% 😞 (92,3% en 2013, 94,6 en 2014)

PUBLICATIONS

	<i>2011</i>	<i>-</i>	<i>2012</i>	<i>-</i>	<i>2013</i>	<i>-</i>	<i>2014</i>	<i>-</i>	<i>2015</i>	
Qualité du contenu	91,7%	⇒	91,7%	⇒	91,7%	⇩	83,3%	↗	87,5%	😊
Mise en forme	83,3%	⇒	83,3%	↗	90,8%	↗	95,0%	⇩	83,3%	😞
Clarté de lecture	91,7%	⇩	83,3%	↗	90,8%	↗	95,0%	⇩	87,5%	😞
Spécificité du thème	95,8%	⇩	85,7%	↗	90,8%	⇩	83,3%	↗	91,7%	😊

PICTOGRAMMES

	<i>2011</i>	<i>-</i>	<i>2012</i>	<i>-</i>	<i>2013</i>	<i>-</i>	<i>2014</i>	<i>-</i>	<i>2015</i>	
Qualité du produit	25%		/		/		↗ 100%	⇒	100%	😐
Adaptation aux besoins	25%		/		/		↗ 100%	⇒	100%	😐

AVIS SUR NOTRE SERVICE

	<i>2011</i>	<i>-</i>	<i>2012</i>	<i>-</i>	<i>2013</i>	<i>-</i>	<i>2014</i>	<i>-</i>	<i>2015</i>	
Suivi de commande	84,4%	↗	93,3%	↗	95,0%	⇒	95,0%	⇩	91,7%	😞
Délai de livraison	96,9%	⇩	95,0%	↗	98,8%	⇩	97,5%	⇩	97,2%	😞
Etat du produit à réception	90,6%	↗	95,0%	⇩	93,8%	↗	97,5%	⇩	97,2%	😞
Rapport qualité / prix	71,9%	↗	85,0%	⇩	84,2%	↗	88,2%	⇩	83,3%	😞

Satisfaction Paiement en ligne

100% 😊

Après analyse, précisions des souhaits d'amélioration exprimés et pertinents :
pas de RA ni NC