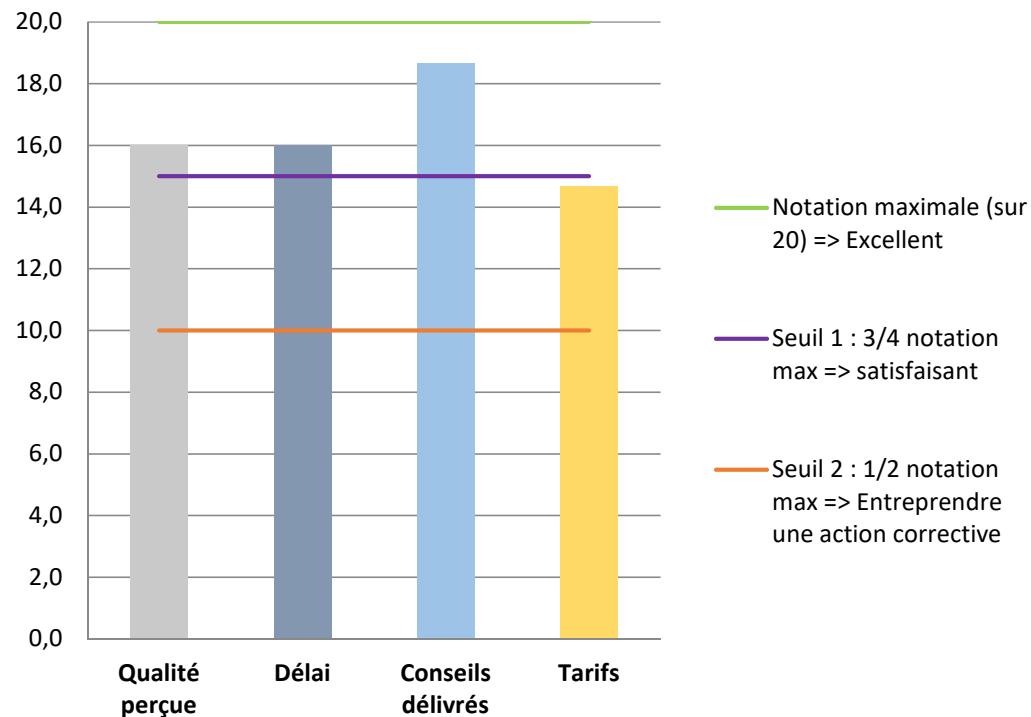


➤ Bilan enquête de satisfaction client

- Envoi systématique du formulaire **EN-145** avec les rapports d'essais
- **5 réponses en 2024 (9 en 2023)** ➔ Proposer lors de la mise en place du portail web, une version dématérialisée qui permettrait d'obtenir plus de réponses
- Attention, la qualité perçue a chuté (20/20 en 2023)

Evaluation de la prestation



Proposition de certains clients pour de nouvelles analyses :

-Ext. Analyse résines échangeuses d'ions installées dans les sols

-Teneurs en eau des sols à la capacité au champ et au point de flétrissement permanent

➤ Bilan enquête de satisfaction client

Beaucoup de mails de retour de satisfaction de la part des clients envers le secrétariat technique en matière de communication.

Livraison résultats
Rapidité
Remerciements *Informatifs*
Apprécié *Réactivité*
Retours *Echanges*
Professionnalisme
Prise en charge