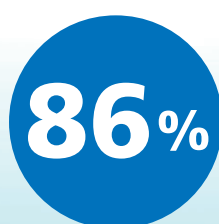




# BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS 2017



SATISFACTION GLOBALE



CLIENTS SATISFAITS

## 86 % de clients satisfaits des Services Dalkia

Toutes nos équipes vous remercient d'avoir pris le temps, cette année encore, de répondre au baromètre de satisfaction annuel, outil indispensable pour toujours mieux répondre à vos attentes.

Notre ambition est plus que jamais de vous donner l'envie d'aller plus loin avec nous, grâce à la mise en œuvre des savoir-faire techniques issus de nos 80 ans d'histoire mais aussi de notre excellence relationnelle.

Les remarques que vous nous faites sont un moyen de nous améliorer en permanence et de communiquer à nos équipes les écarts à corriger.

Les félicitations et les encouragements que vous nous adressez sont un signe de confiance et de reconnaissance que nous partageons également avec tous.

*Enquête réalisée entre novembre et décembre 2017 par un prestataire externe auprès d'un échantillon de 719 clients.*

Découvrez l'ensemble des notes attribuées en 2017 :

### RELATIONS CLIENTS

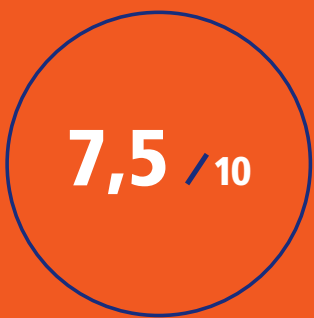
RELATION CLIENT



INFORMATION

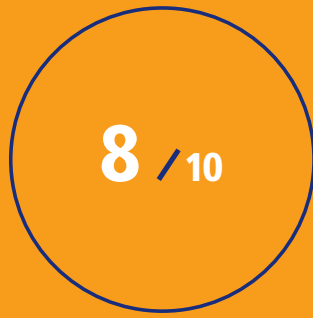


COMMUNICATION CONTRACTUELLE



### SERVICES ET EXPERTISES

INTERVENTIONS DÉPANNAGE



RÉCLAMATIONS



SÉCURITÉ

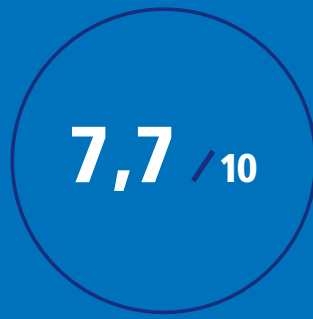


### QUALITÉ

QUALITÉ DE NOS SERVICES



QUALITÉ DES FACTURES ÉMISES



RAPPORT QUALITÉ / PRIX



### FIDÉLISATION

RECOMMANDATION À UN TIERS



RENOUVELLEMENT DE CONTRAT



### QUEL NIVEAU D'EFFORT DEVEZ VOUS FOURNIR POUR OBTENIR UNE RÉPONSE DE DALKIA?



Très petit effort

Effort insupportable

