



ENQUETE SATISFACTION CLIENT 2007



PARAMETRES ENQUETE

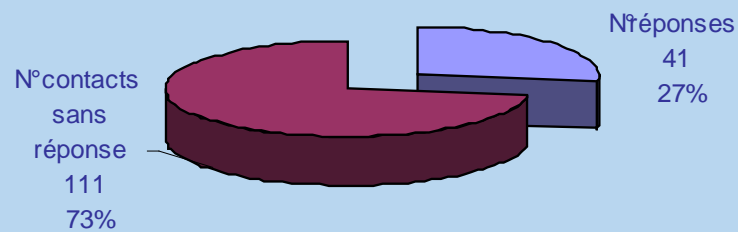
- Envoi du questionnaire aux clients en début Juillet 2007.
- Clôture des réponses à fin Août.
- Extraction des données en Septembre.
- Analyse et synthèse en Octobre / Novembre.
- Communication de résultats en fin Novembre.

« Un planning sur six mois »

RETOUR CLIENT

TAUX DE REPONSES

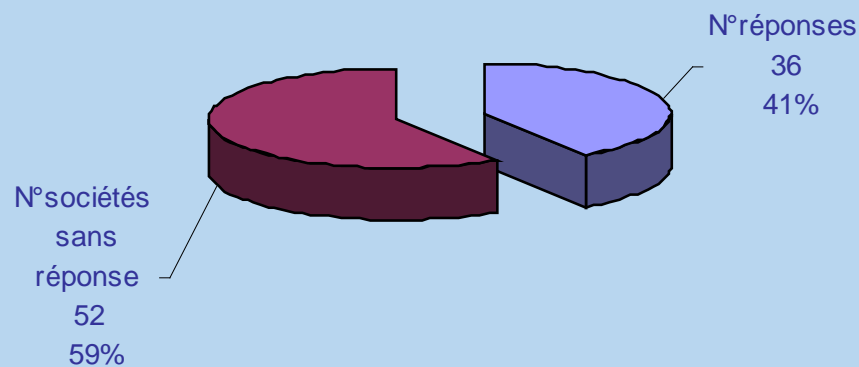
Retour par contacts



• 88 sociétés consultées, soit 152 personnes en total.

• Un très bon taux de réponses (41% des sociétés) pour ce type d'enquête en milieu industriel.

Retour par sociétés



« 41 % de réponses : une légitimité de l'information recueillie »

NOTATION GLOBALE

D'un point de vue global...	Que pensez-vous de l'ensemble des prestations actuelles de SCT ?	Des efforts de SCT pour s'adapter à l'évolution de vos besoins ?
Très Satisfait	5%	22%
Satisfait	93%	71%
Pas Satisfait	2%	7%
Très Insatisfait	0%	0%
Sans Réponse	0%	0%

- 98 % des clients sont satisfaits de l'ensemble de nos prestations
- 93 % des clients sont satisfaits de nos efforts d'adaptation à leur évolution

« Une bonne notation globale de SCT »

SERVICE COMMERCIAL

EVALUATION 1/2

SERVICE COMMERCIAL				
Concernant le Service Commercial, que pensez vous...	Du contact en général avec les commerciaux?	De leur disponibilité?	Du niveau technique et professionnalisme des commerciaux?	De la périodicité des visites?
Très Satisfait	29%	20%	34%	3%
Satisfait	71%	76%	63%	79%
TOTAL SATISFAITS	100%	95%	98%	82%
Pas Satisfait	0%	5%	2%	15%
Très Insatisfait	0%	0%	0%	3%

« Une bonne notation du service commercial »

SERVICE COMMERCIAL

EVALUATION 2/2

SERVICE COMMERCIAL					
Concernant le Service Commercial, que pensez vous...	De la compréhension de vos demandes?	Des délais de réponse aux consultations?	De la clarté des offres?	De nos outils de communication (plaquette, web, présentations...)?	De notre présence aux salons?
Très Satisfait	28%	20%	15%	8%	0%
Satisfait	68%	63%	83%	81%	89%
TOTAL SATISFAITS	96%	83%	98%	89%	89%
Pas Satisfait	5%	17%	3%	12%	11%
Très Insatisfait	0%	0%	0%	0%	0%

« Un bon niveau de compréhension des demandes »

OBJECTIFS CLIENTS

Objectif de délais de réponse aux demandes de prix	Répartition des réponses clients
Moins de 1 semaines	71%
Entre 1 et 2 semaines	22%
Entre 2 et 3 semaines	2%
Entre 3 et 4 semaines	2%
Plus de 1 mois	2%

- 93% des clients demandent une réponse aux consultations en moins de 2 semaines
- L'objectif SCT actuel de répondre sous 8 jours est en phase avec l'attente de nos clients

« Une réponse aux devis sous une semaine »

EVALUATION

ADV		
Concernant la fabrication de produit série, que diriez vous sur...	Le contact avec le service Administration des Ventes?	Le délai de traitement des commandes (AR)?
Très Satisfait	29%	5%
Satisfait	57%	90%
TOTAL SATISFAITS	86%	95%
Pas Satisfait	14%	5%
Très Insatisfait	0%	0%

« Une bonne évaluation du service ADV »

SERVICE TECHNIQUE

EVALUATION

SERVICE TECHNIQUE		
Concernant le développement des produits, que pensez vous ...	Du contact avec le service technique?	Du conseil, assistance et expertise technique?
Très Satisfait	28%	36%
Satisfait	64%	60%
TOTAL SATISFAITS	92%	96%
Pas Satisfait	8%	4%
Très Insatisfait	0%	0%

« Une bonne notation du contact, conseil et assistance technique »

SERVICE PROTOTYPE

EVALUATION

SERVICE TECHNIQUE			
Concernant le développement des produits, que pensez vous ...	Du délai de réponse pour les devis des pièces prototypes?	Du délai de fabrication des pièces prototypes?	Du prix de pièces prototypes?
Très Satisfait	8%	0%	0%
Satisfait	76%	63%	50%
TOTAL SATISFAITS	84%	63%	50%
Pas Satisfait	16%	33%	41%
Très Insatisfait	0%	4%	9%

- 84 % des clients satisfaits de nos délais de réponse aux devis prototypes.
- 63 % des clients satisfaits de nos délais de fabrication prototypes.
- 50 % des clients satisfaits de notre niveau de prix pour les pièces prototypes.

« Une réactivité à améliorer »

SERVICE PROTOTYPES

OBJECTIFS CLIENTS

Objectifs...	Quel est le délai souhaité de réponse pour les devis prototypes ? (jours ouvrés)	Quel est votre objectif pour le délai fabrication des prototypes? (jours ouvrés)
Moins de 1 semaines	69%	8%
Entre 1 et 2 semaines	23%	8%
Entre 2 et 4 semaines	8%	58%
Entre 4 et 8 semaines	0%	21%
Plus de 8 semaines	0%	5%

- 92 % des clients souhaitent le devis des prototype en moins de 2 semaines. L'objectif actuel SCT de répondre en 8 jours est en phase avec l'attente des clients.
- 74% des clients ont un objectif de fabrication des prototypes de moins de 4 semaines. L'objectif actuel de SCT de 8 semaines, peut être optimisé.

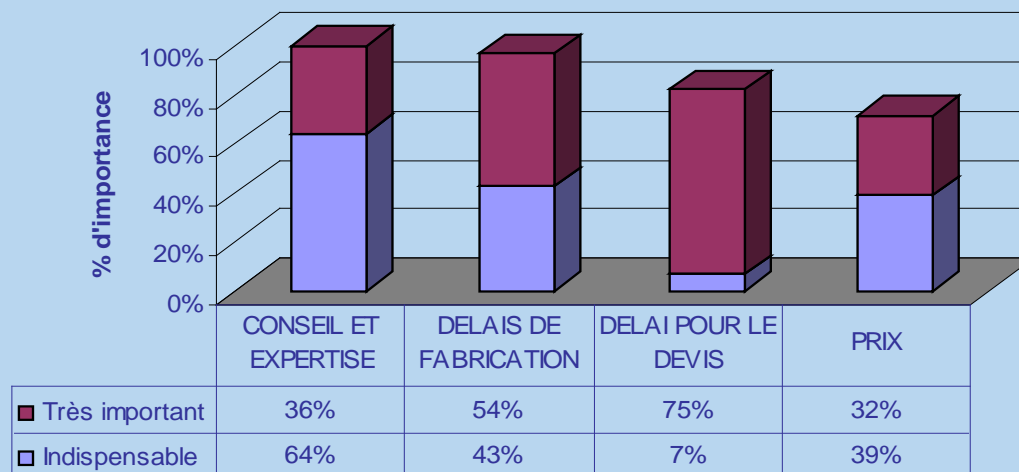
« Le “2 x 8” : un impératif minimum pour nos clients »

SERVICE PROTOTYPES

CRITERES DU CHOIX D'UN PARTENAIRE (DEVELOPPEMENT)

Quel est le critère prioritaire dans le choix d'un partenaire dans le cas d'un développement	CONSEIL ET EXPERTISE	DELAIS DE FABRICATION	DELAI POUR LE DEVIS	PRIX
Indispensable	64%	43%	7%	39%
Très important	36%	54%	75%	32%
Moyennement important	0%	4%	14%	29%
Pas important	0%	0%	4%	0%

Importance des Critères



- Conseil & Expertise
- Délai Fabrication
- Délai Devis
- Prix

« Le conseil et la réactivité: les deux priorités »

EVALUATION (1/2)

COMMANDES EN SERIE		
Concernant la fabrication de produit série, que diriez vous sur...	Les délais annoncés pour vos commandes?	Le respect des délais annoncés?
Très Satisfait	0%	10%
Satisfait	60%	62%
TOTAL SATISFAITS	60%	72%
Pas Satisfait	40%	24%
Très Insatisfait	0%	5%

- 60% des clients satisfaits par le délai annoncé par SCT (AR).
- 72% des clients satisfaits concernant le respect des délais annoncés

« Des délais de fabrication SCT à améliorer »

EVALUATION (2/2)

COMMANDES EN SERIE			
Concernant la fabrication de produit série, que diriez vous sur...	La réactivité en cas d'urgence?	L'information préventive fournie en cas de retard?	Notre niveau de prix?
Très Satisfait	15%	10%	0%
Satisfait	70%	60%	25%
TOTAL SATISFAITS	85%	70%	25%
Pas Satisfait	15%	25%	60%
Très Insatisfait	0%	5%	15%

- Une réactivité plutôt bien perçue.
- 70% des clients satisfaits de l'information préventive en cas de retard.
- 25% des clients satisfaits de notre niveau de prix.

« Une compétitivité et une anticipation du retard a adapter aux attentes clients »

OBJECTIS CLIENTS

Quel est votre délai objectif pour le délai de... (jours ouvrés)	Délai de traitement des commandes (AR)	Délai de fabrication des commandes
Moins de 1 semaines	76%	19%
Entre 1 et 2 semaines	19%	11%
Entre 2 et 4 semaines	5%	44%
Entre 4 et 8 semaines	0%	22%
Plus de 8 semaines	0%	3%

- 76% des clients ont un objectif de réponse aux AR de moins d'une semaine. L'objectif actuel de SCT de 3 jours est en phase avec la demande des clients.
- 74 % des clients ont un objectif de livraison des commandes en moins de 4 semaines. L'objectif actuel SCT de six semaines est donc à optimiser.

« Des délais de livraison SCT à améliorer »

SERVICE QUALITE

EVALUATION 1/2

SERVICE QUALITE			
Concernant le Service Qualité, quel est votre avis sur les points suivants...	Le Contact avec le service Qualité de SCT?	Le niveau de qualité de nos pièces?	Les documents associés?
Très Satisfait	20%	19%	15%
Satisfait	75%	73%	73%
TOTAL SATISFAITS	95%	92%	88%
Pas Satisfait	5%	8%	12%
Très Insatisfait	0%	0%	0%

- Un niveau très satisfaisant du contact avec le Service Qualité.

« Une bonne notation de la qualité SCT »

SERVICE QUALITE

EVALUATION 2/2

SERVICE QUALITE			
Concernant le Service Qualité, quel est votre avis sur les points suivants...	La réactivité en cas de non-conformité?	L'efficacité des mesures correctives?	L'évolution de notre qualité?
Très Satisfait	9%	5%	5%
Satisfait	74%	70%	85%
TOTAL SATISFAITS	83%	75%	90%
Pas Satisfait	17%	25%	10%
Très Insatisfait	0%	0%	0%

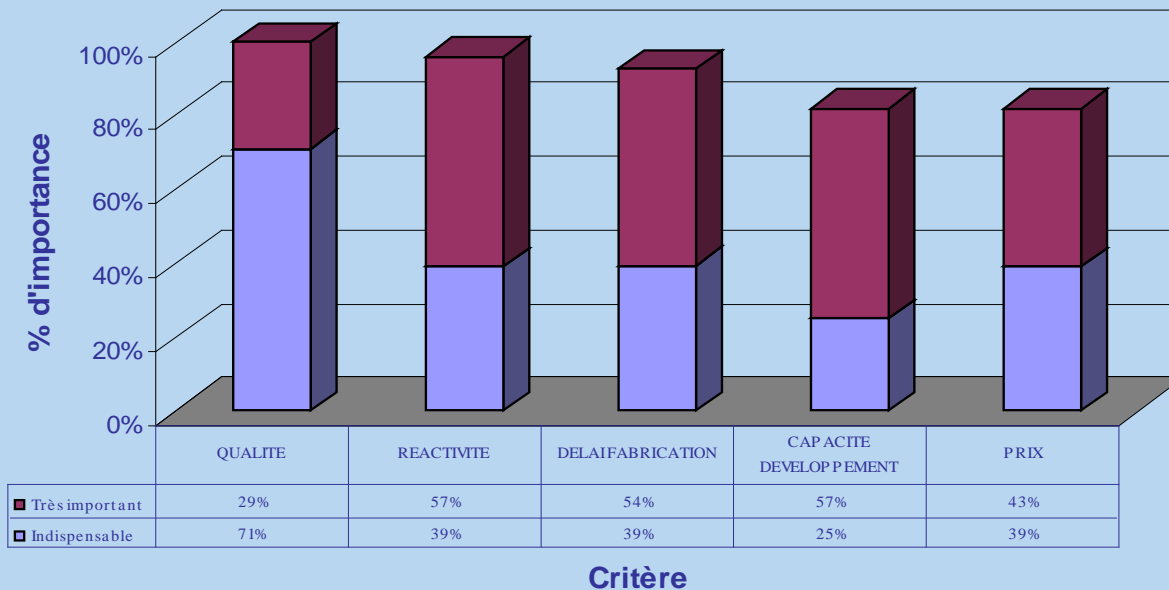
- Une bonne appréciation de notre niveau de réactivité en cas de non-conformité.
- Un niveau de satisfaction plus bas concernant l'efficacité des mesures correctives.

« Une efficacité des mesures correctives à améliorer »

ATTENTES CLIENTS

CRITERES DE CHOIX D'UN PARTENAIRE

Classez ces critères par ordre d'importance	QUALITE	REACTIVITE	DELAI FABRICATION	CAPACITE DEVELOPPEMENT	PRIX
Indispensable	71%	39%	39%	25%	39%
Très important	29%	57%	54%	57%	43%
Moyennement important	0%	4%	7%	18%	18%
Pas important	0%	0%	0%	0%	0%



- Qualité
- Réactivité
- Délai Fabrication
- Capacité Développement
- Prix

« La qualité et le service avant tout »



CONCLUSION

LES ATTENTES CLIENTS

- **Délais:** Une amélioration de nos standards
- **Développement:** du Conseil et de la Réactivité
- **Fabrication Série:** du Service et de la Qualité

« **SCT prends en compte vos remarques, et vous tiendra informés sur son plan d'amélioration pour 2008** »