



## RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2013

*Réalisée auprès des clients SDM*

Courant Juin 2013, la société SDM a réalisé une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clients.

Nous tenons à remercier les **349** clients\* qui ont accepté de répondre à ce questionnaire.

Voici un aperçu des résultats concernant différents critères :

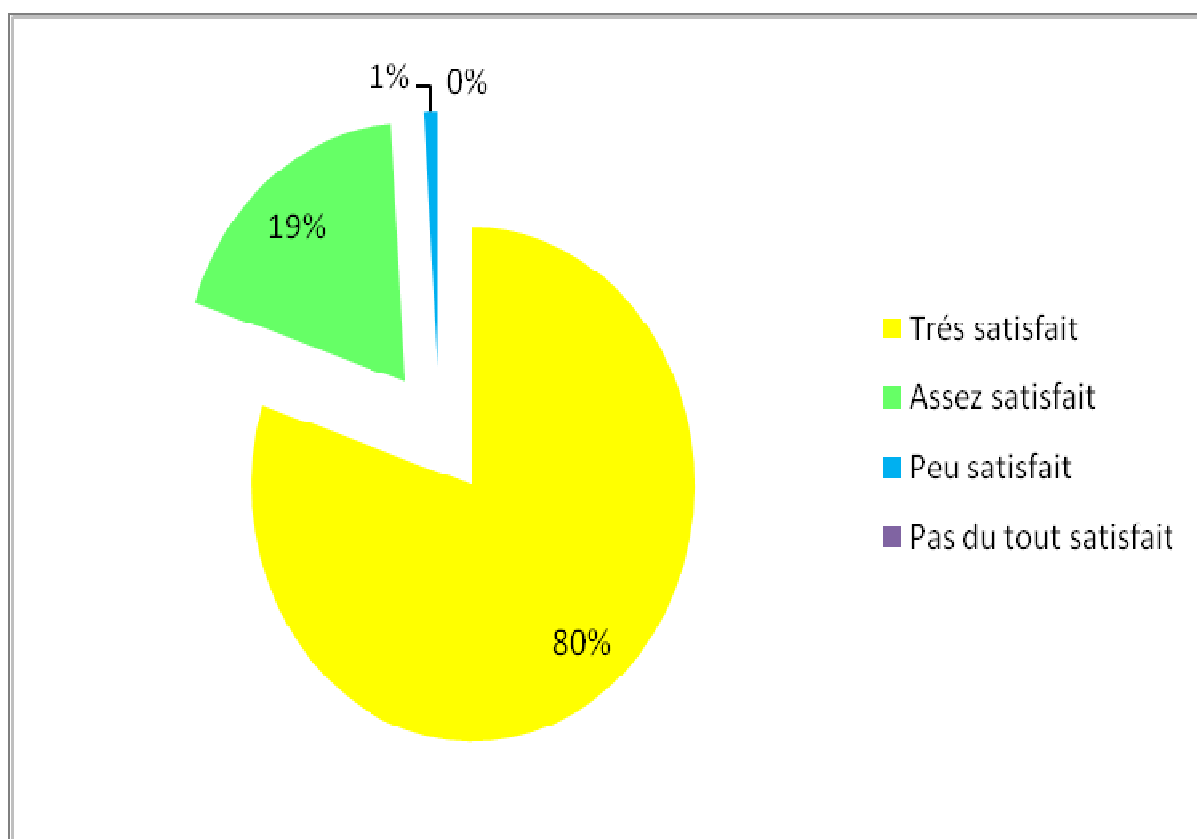
- ✓ Satisfaction concernant l'accueil dans les centres ainsi que l'accueil téléphonique
- ✓ Opinion concernant la capacité de SDM à répondre ou s'adapter aux besoins
- ✓ Satisfaction concernant la gestion du courrier
- ✓ Satisfaction concernant la location de bureaux et/ou d'espaces de réunions
- ✓ Connaissance du programme FIDEL'LOC
- ✓ Satisfaction concernant la permanence téléphonique personnalisée ARATEL
- ✓ Satisfaction concernant les prestations annexes
- ✓ Clients qui recommanderaient SDM

\* sur 4 883 envois

## Satisfaction concernant l'accueil dans les centres ainsi que l'accueil téléphonique

Au total, **99 %**, des clients sont satisfaits de l'accueil quand ils se rendent ou téléphonent dans leurs centres, avec :

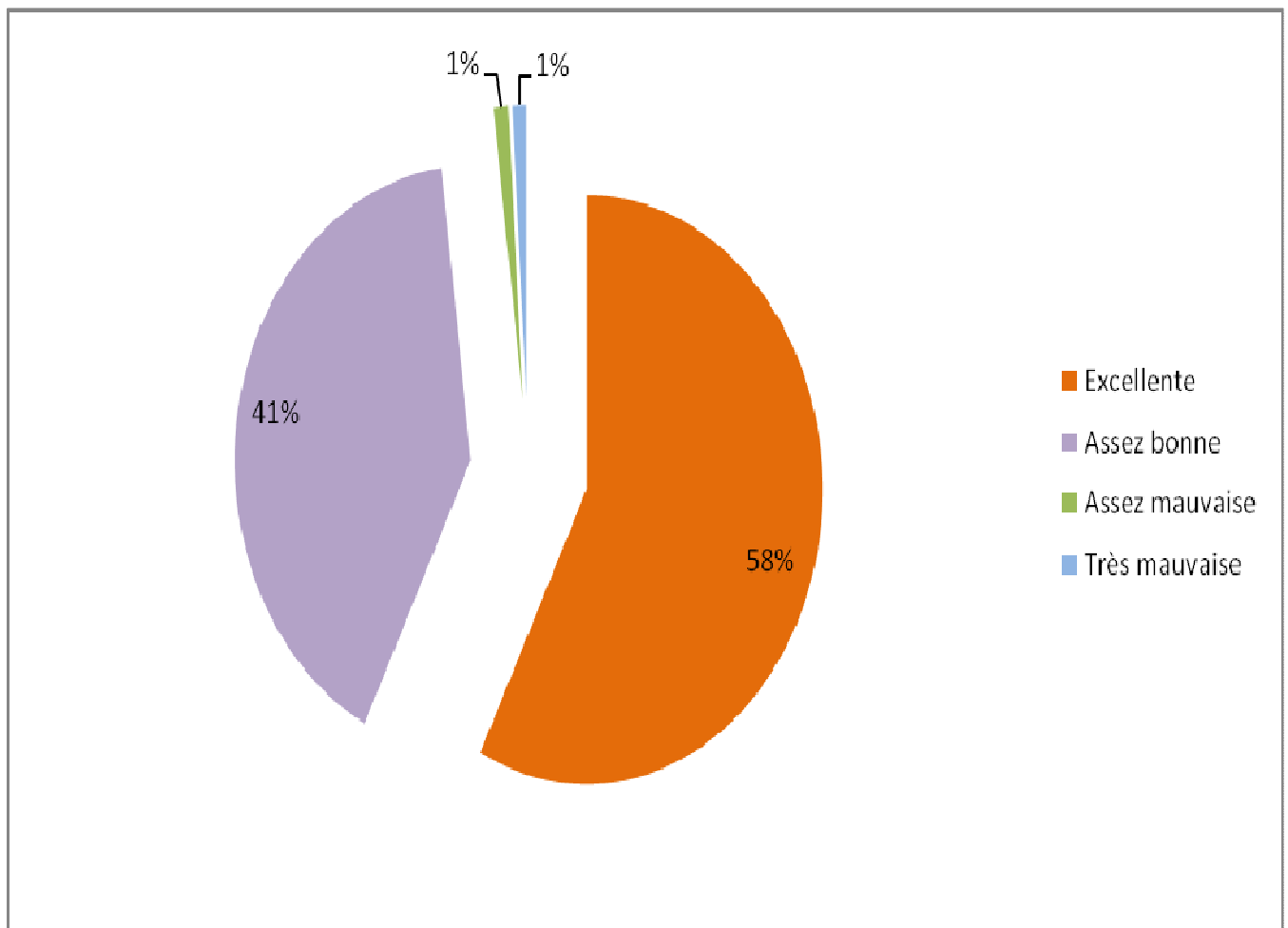
- ✓ 80 % des clients très satisfaits
- ✓ 19 % des clients assez satisfaits



## Opinion concernant la capacité de SDM à répondre ou s'adapter aux besoins

Au total, **99 %**, des clients ont une bonne opinion sur la capacité de SDM à répondre ou à s'adapter à leurs besoins, avec :

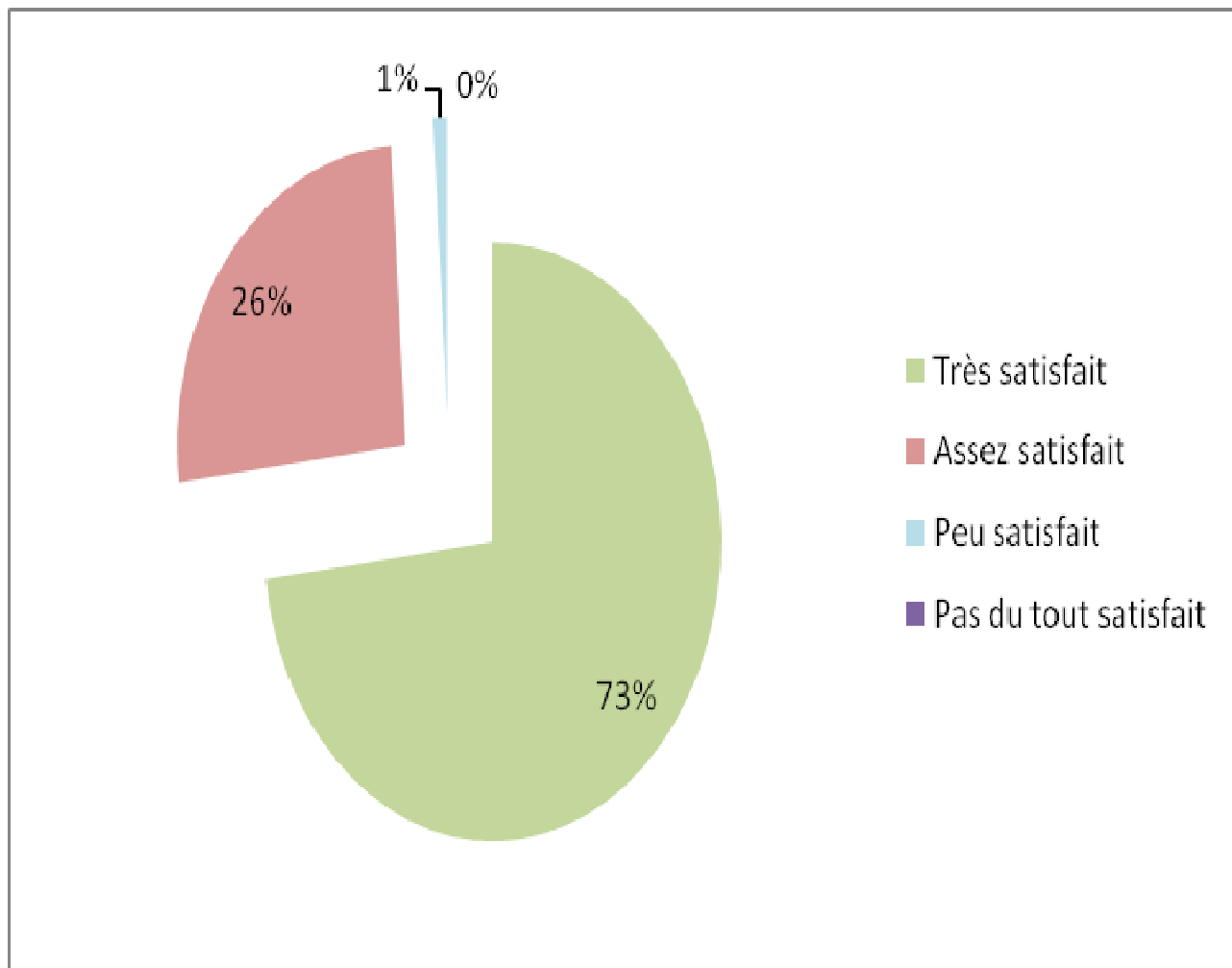
- ✓ 58 % des clients ayant une excellente opinion
- ✓ 41 % des clients ayant une assez bonne opinion



## Satisfaction concernant la gestion du courrier

99 % des clients sont satisfaits de la gestion de leur courrier, avec :

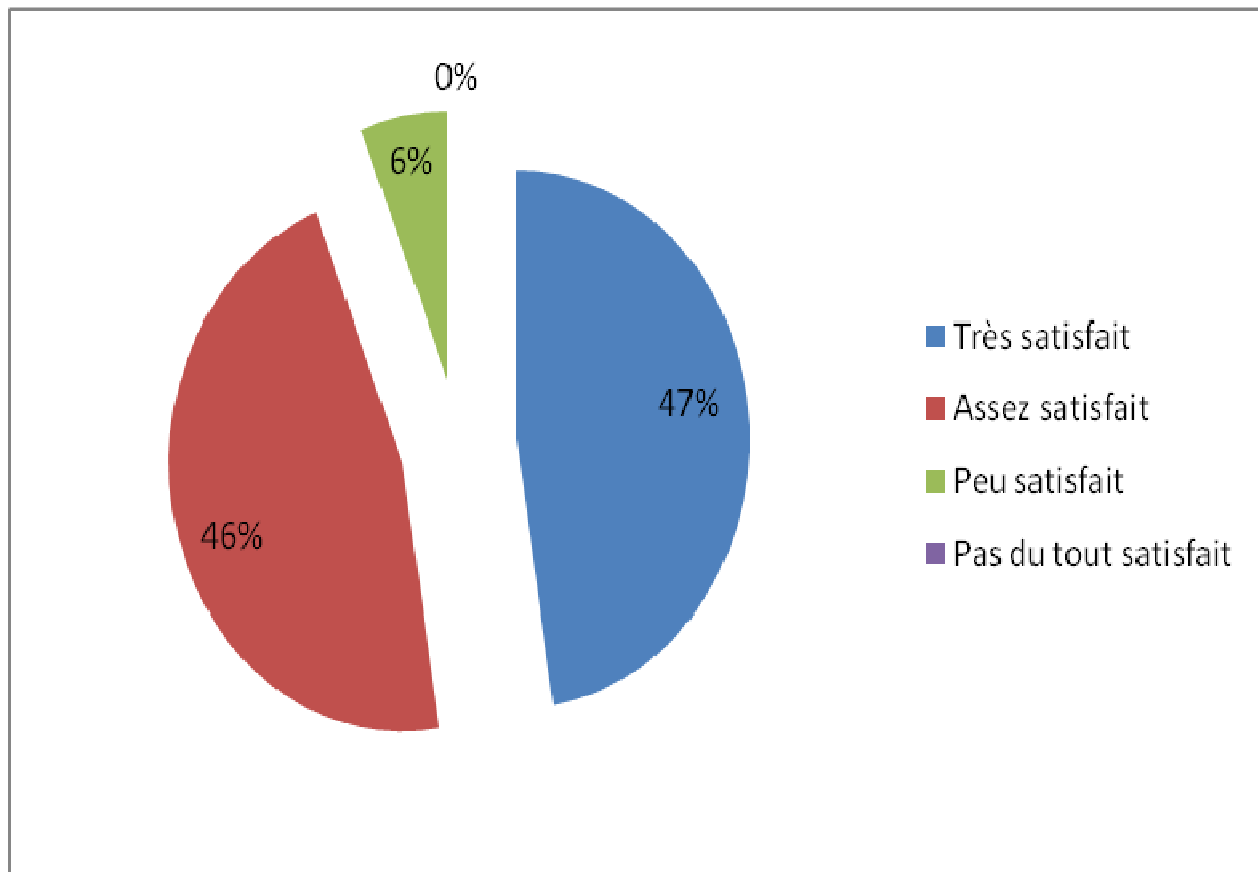
- ✓ 73 % des clients très satisfaits
- ✓ 26 % des clients assez satisfaits



## Satisfaction concernant la location de bureaux et/ou d'espaces de réunions

Au total, **61 %**, des clients utilisent ou sont susceptibles d'utiliser nos espaces de location, avec parmi les utilisateurs :

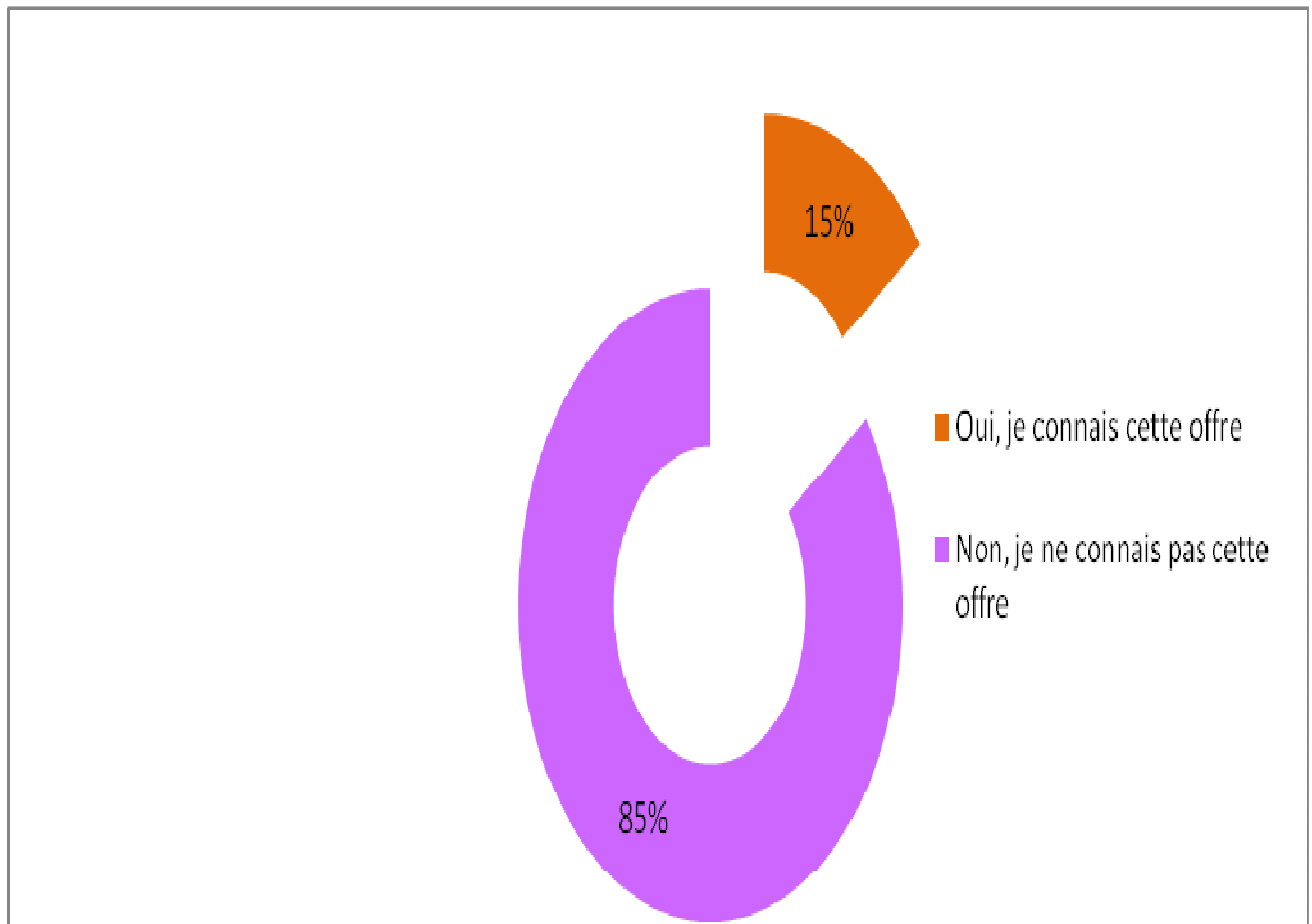
- ✓ 47 % des clients très satisfaits
- ✓ 46 % des clients assez satisfaits



## Connaissance du programme FIDEL'LOC

A la question, « Connaissez vous notre programme de fidélité FIDEL'LOC ? »

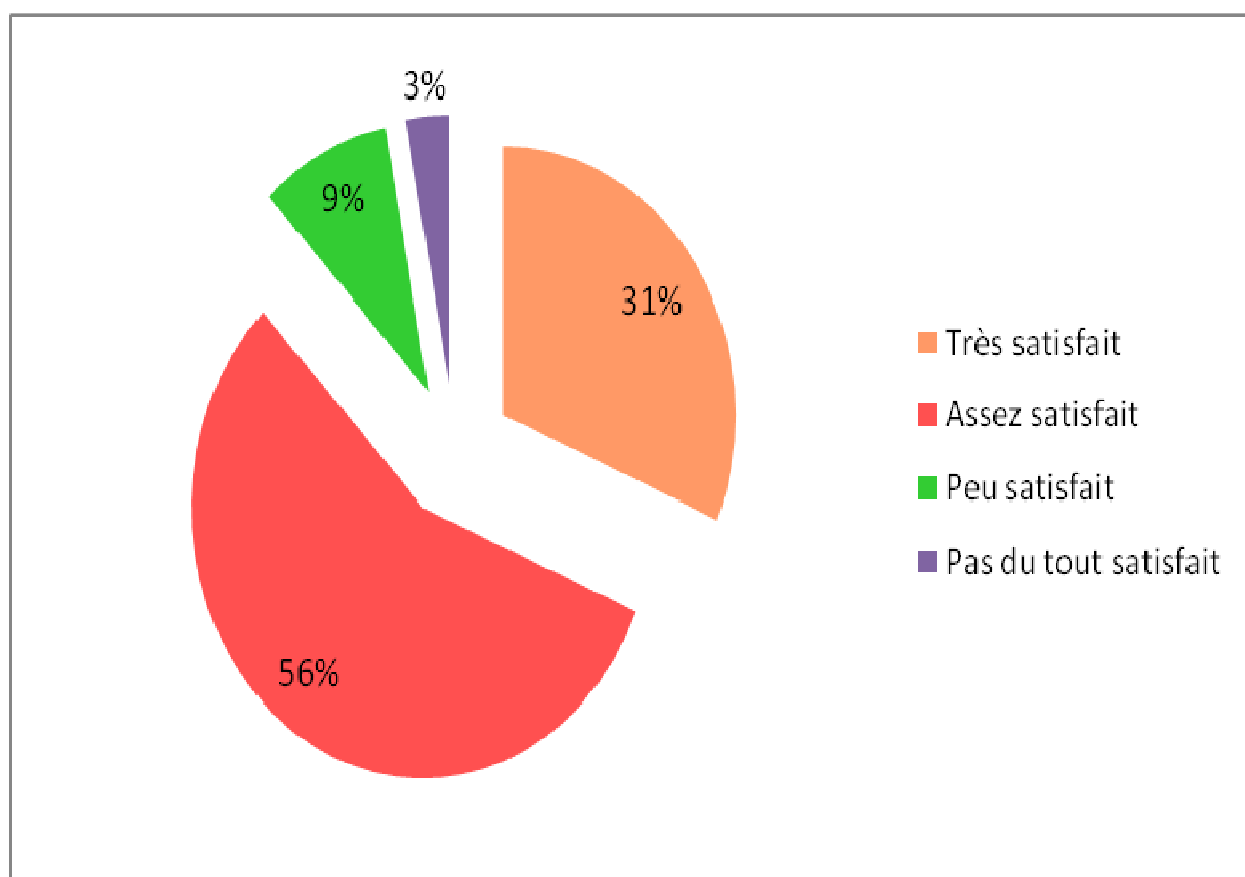
**85%** des clients ont répondu NON



## Satisfaction concernant la permanence téléphonique personnalisée ARATEL

Au total, **30 %**, des clients utilisent ou sont susceptibles d'utiliser notre service de permanence téléphonique personnalisée, avec parmi les utilisateurs :

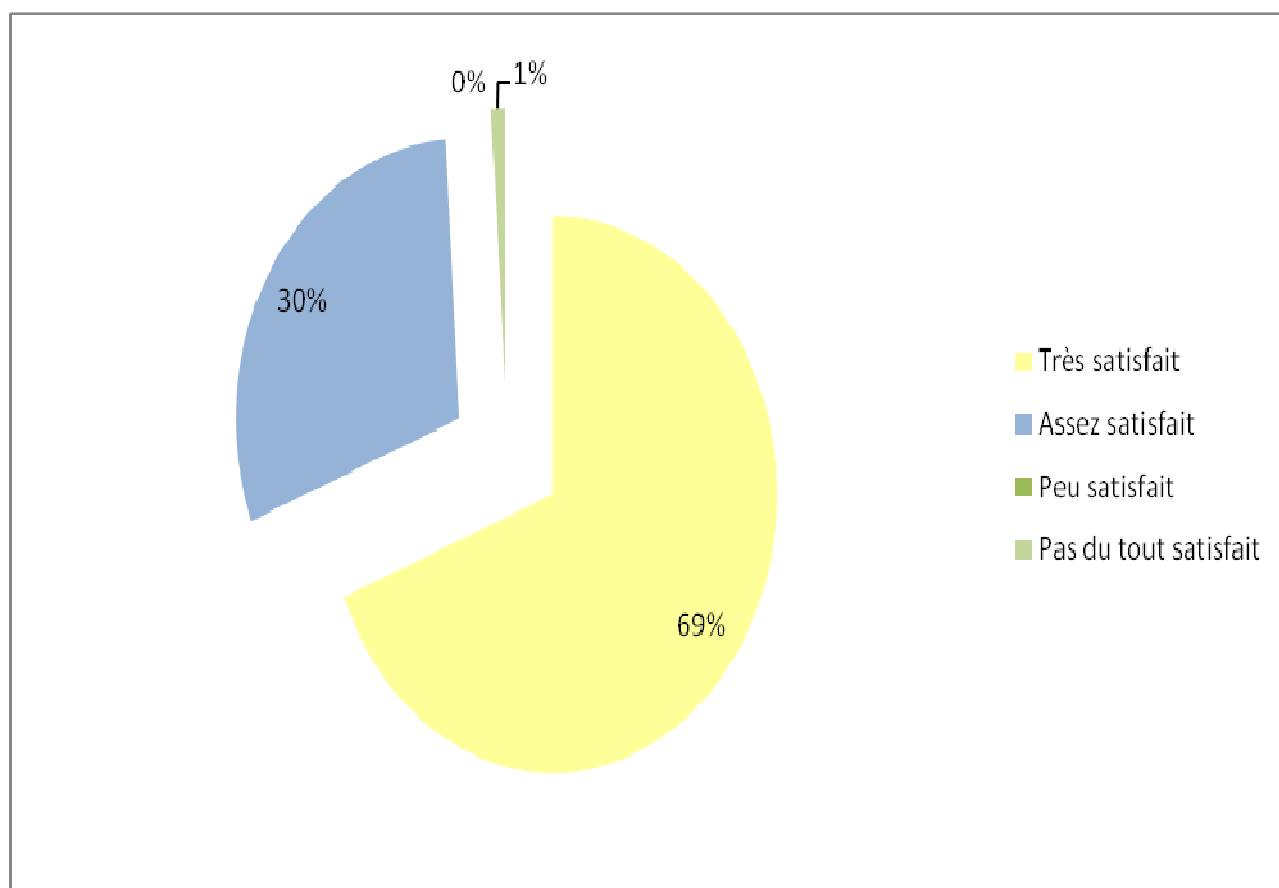
- ✓ 56 % des clients très satisfaits
- ✓ 31 % des clients assez satisfaits



## Satisfaction concernant les prestations annexes

Au total, **58 %**, des clients utilisent ou sont susceptibles d'utiliser notre service de prestations annexes, avec parmi les utilisateurs :

- ✓ 69 % des clients très satisfaits
- ✓ 30 % des clients assez satisfaits





## Clients qui recommanderaient SDM

A la question «Recommanderiez-vous SDM à vos connaissances » ?

**92%** des clients ont répondu Oui.

