

Satisfaction clients

ESPACES VERTS 2025



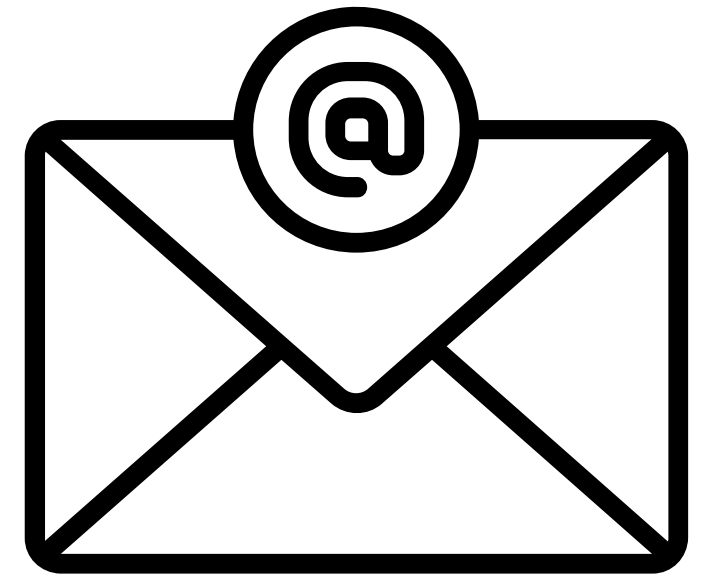
Fan lie COYNEL
F vrier 2025

METHODOLOGIE

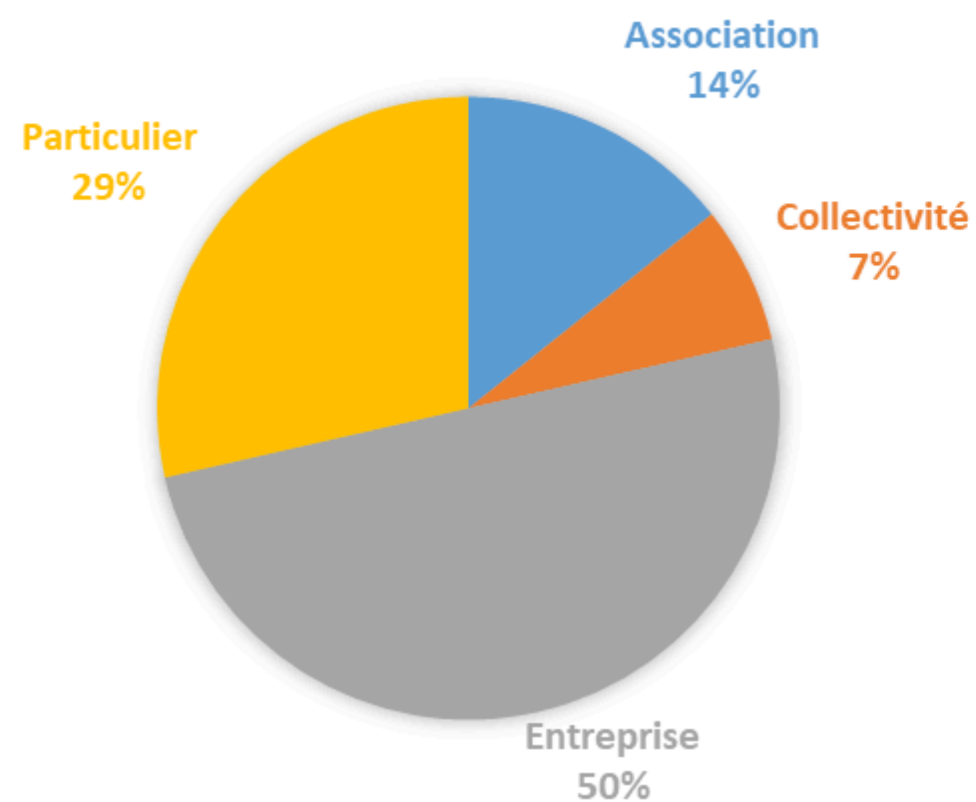
30 mails envoyés



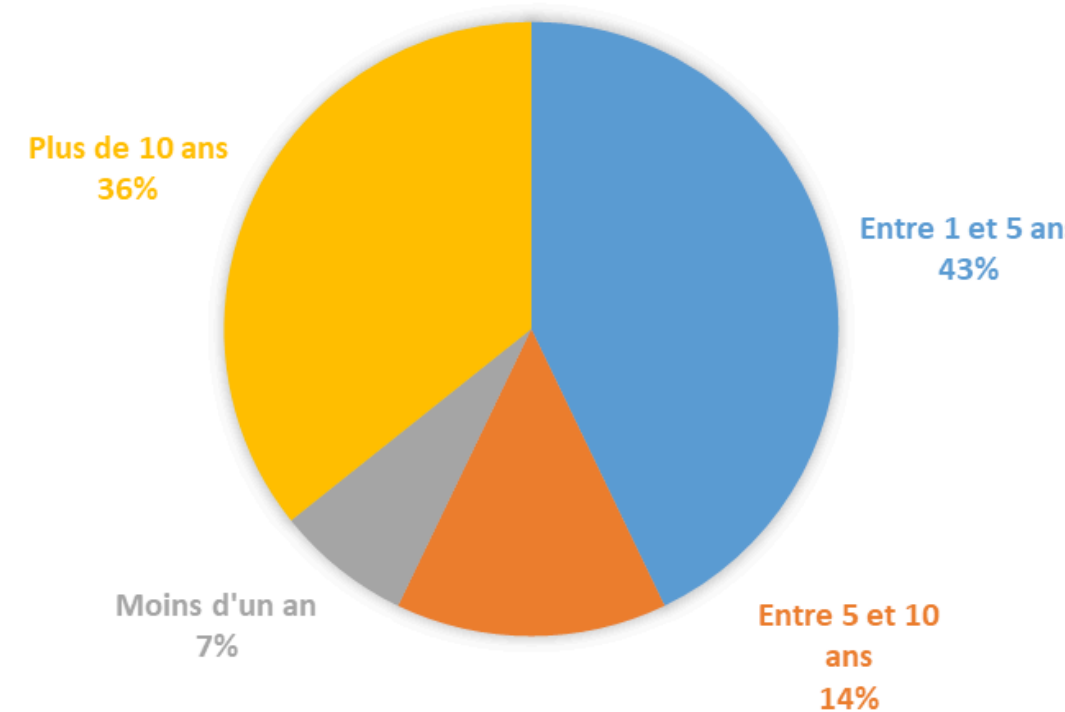
14 répondants
46.7 %
+10% vs 2024



REPONDANTS



TYPE CLIENTS



DEPUIS QUAND

Connaissance ESAT * 5
Clients historique * 4
Recommandation * 4
Client blanchisserie * 1

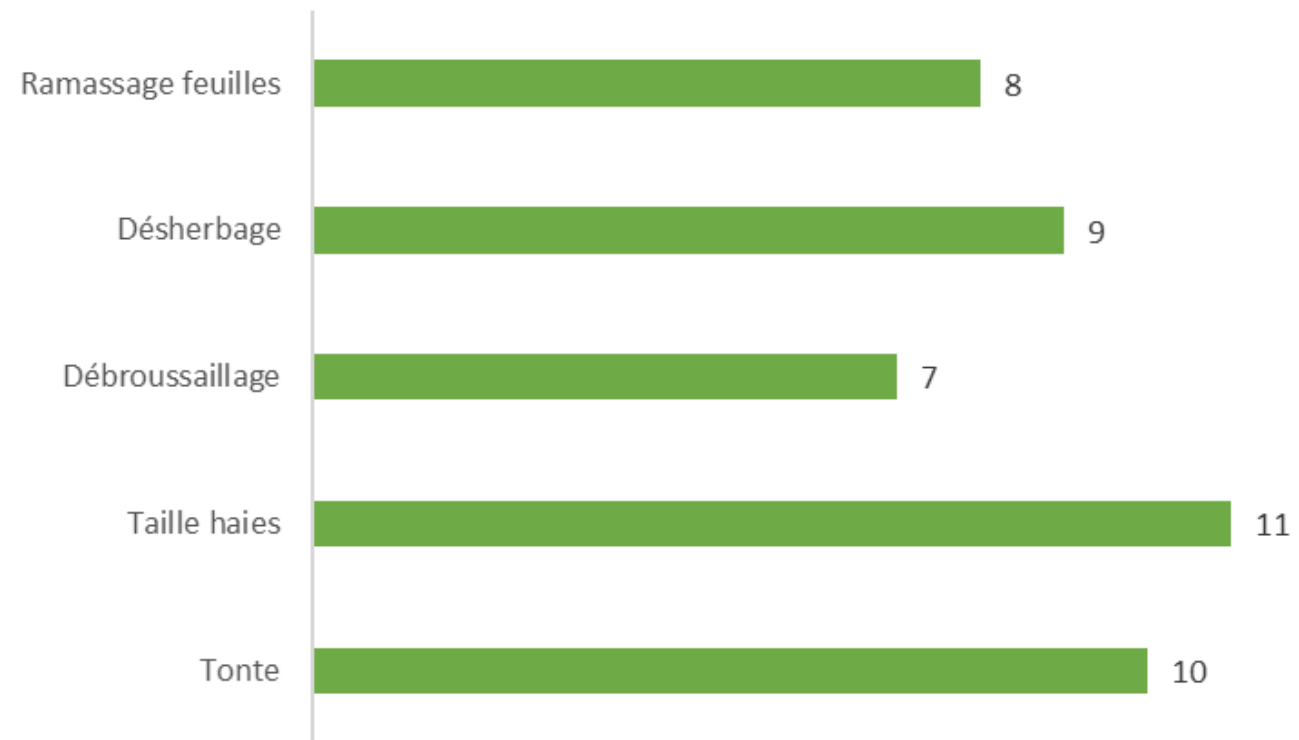
CONNAISSANCE

REPONDANTS

PRESTATIONS REALISEES

CHOIX ESAT

DEMANDES COMPLEMENTAIRES



D'avantage de taille de haies vs 2024

Volonté de faire travailler des personnes en situation de handicap *7

Qualité du travail réalisé * 5

Prix *1

Recommandation *1

Tri de pièces - Baud Micro

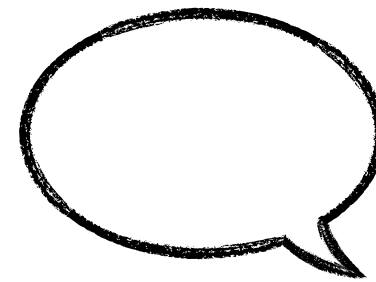
Blanchisserie - Nous Aussi

Taille haie 2026 - Particulier

POINTS FORTS



Organisation et rangement des chantiers
Respect des règles de sécurité
Politesse et disponibilité des équipes
Respect des horaires et planning d'intervention
Qualité de la taille des haies



“Continuez ainsi”

PROGRESSION

Qualité du désherbage + 2.6%
Respect des règles de sécurité +2.5%

POINTS A AMELIORER



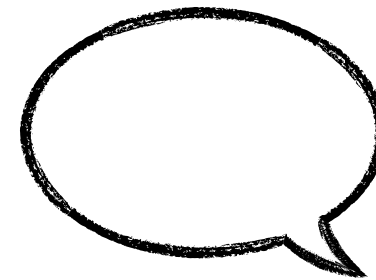
EN BAISSSE

Clarté de la facture

Traitement de la demande en cas de réclamation

Délai de réponse entre le premier contact et le devis

Accueil téléphonique lors des appels au standard



“Problème lors du premier contact téléphonique”

“L’envoi du devis devrait être automatique en début d’année”

Traitement de la demande en cas de réclamation -17.5%

Clarté de la facture -15.4%

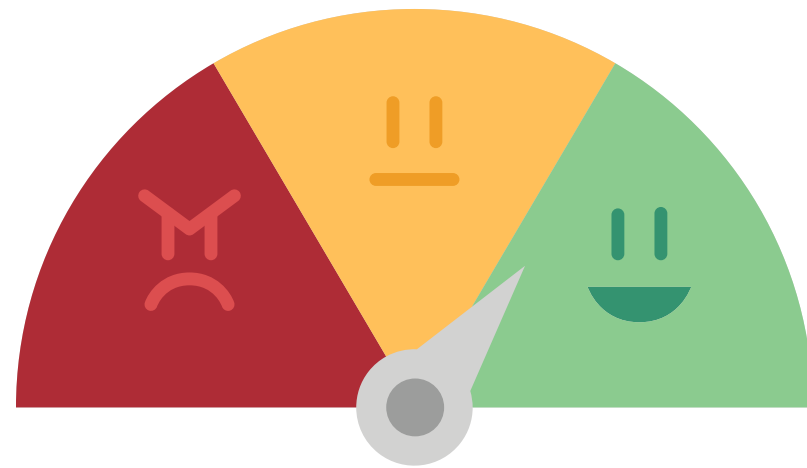
Qualité des relations commerciales -10%

Accueil téléphonique lors des appels au standard - 9.3%

Délai de réponse entre le premier contact et le devis -8.6%

INDICATEURS CLES

94.6 %
- 5.4% 2024



**SATISFACTION
GLOBALE**

87.5 %
- 2.5% vs 2024



**RAPPORT QUALITE
PRIX**

100 %
Idem 2023 et 2024



**TAUX DE
RECOMMANDATION**