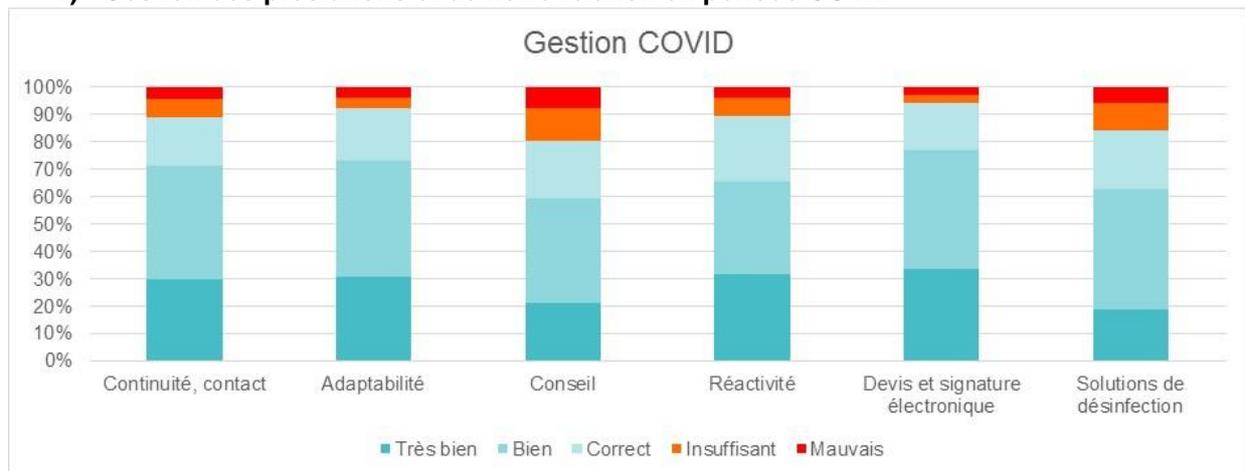


Enquête Clients 2021

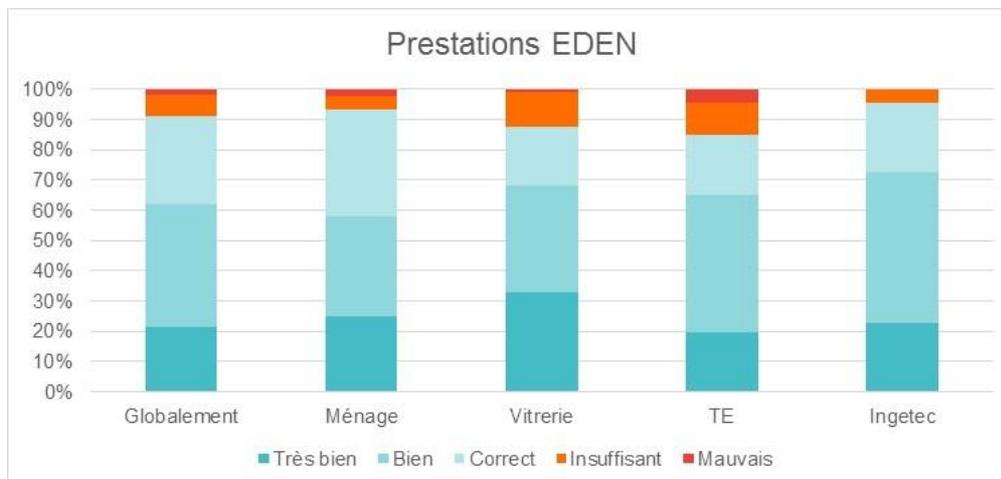
Chers Clients,

Un grand merci pour votre participation à notre enquête 2021, et de la confiance que vous nous accordez, car les résultats sont très encourageants et prouvent que nous sommes sur la bonne voie...

1) Gestion des prestations et de notre relation en période COVID



2) Evaluation des prestations EDEN → Bonne stabilité avec 91% de satisfaction globale !

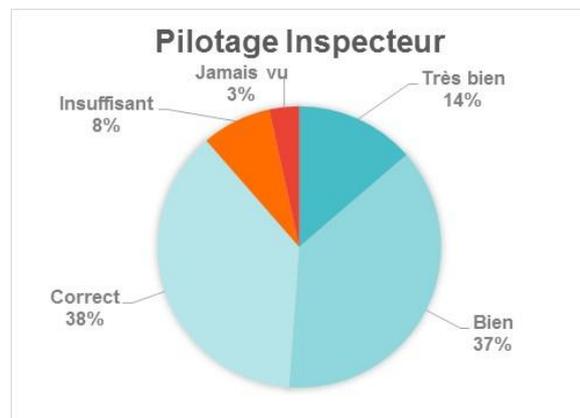


3) Pilotage des Prestations

→ **satisfaction générale en forte progression (89%)**.

Même si certains regrettent de ne pas voir assez souvent leur inspecteur / Inspectrice. A la décharge de ces derniers, certaines prestations sont réalisées hors horaires d'ouverture...

Ce point est néanmoins suivi de près par notre **Service Clients** qui contrôle la bonne réalisation des contrôles qualité !

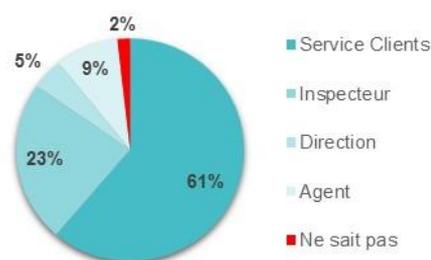


4) Qui contactez-vous ?

→ Le recours au **Service Clients** progresse fortement (61%) en tant que point de contact unique en entrée. Vous êtes de plus en plus nombreux à en avoir saisi tout l'intérêt.

Rappel : le Service Clients facilite le **contact**, et garantit la **prise en compte**, **l'affectation**, le **suivi** et la **traçabilité** de vos demandes...

Qui contactez-vous pour vos demandes ou réclamations ?



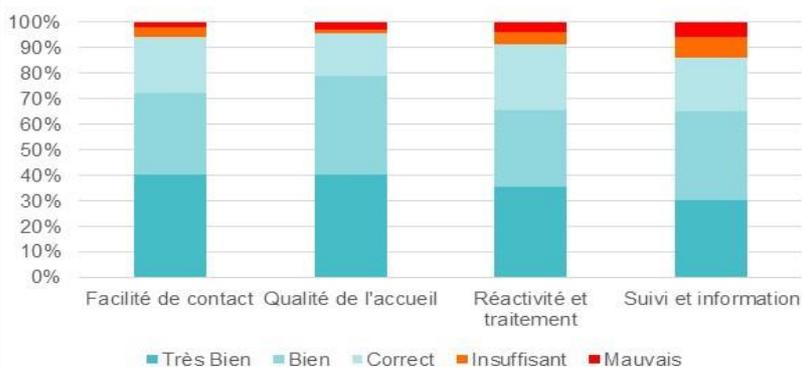
5) Évaluation du traitement de vos demandes et réclamations

→ Excellentes appréciations sur l'accessibilité, l'accueil, la réactivité.

Bien sur le suivi et l'information mais nous pouvons encore mieux faire...

Le Service Clients EDEN s'affirme bien comme un atout fort et différenciant !

Appréciation du Service Clients



6) Seriez-vous prêt à recommander EDEN ?

→ Énorme ! et MERCI !
Vous êtes **plus de 91%** à nous faire confiance !!!

A nous de vous rendre cette confiance et de poursuivre nos efforts pour vous satisfaire.

91%

Nota : Enquête réalisée sur les mois de mars et avril 2021 sur plus de 1150 contacts clients EDEN.