



Carrosserie Industrielle
HATTY Vonnas

302, Rue Antoine Manigand BP9

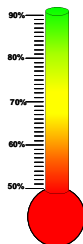
01540 VONNAS

Tél : +33 (0) 474 50 17 44 Fax : +33 (0) 474 50 19 44

ENQUETE DE
SATISFACTION
2009

"Merci"

Vous avez répondu à notre enquête du 1^{er} semestre 2009,
nous tenons à vous en remercier.



Définition de l'index de satisfaction : c'est la moyenne de vos notes de satisfaction pondérée par l'importance que vous accordez à ces critères

En 2009, l'index d'HATTY Vonnas est de 79 %

Vous êtes majoritairement **satisfaits** ...

» Conformité de la prestation par rapport à vos besoins **8.68/10**

» Qualité de l'accueil tél **8.67/10**



Vos attentes les plus fortes concernent ...

» Conformité de la prestation par rapport à vos besoins **9.43/10**

» Respect des délais **9.33/10**

L'analyse des résultats a permis de mettre en évidence des pistes de travail.
Nous avons choisi de concentrer nos efforts pour améliorer :

» La rapidité et le traitement d'une garantie **7.73/10**

» La rapidité de réponse à vos demandes **7.87/10**

Nous allons engager des plans d'actions. Comptez sur nous pour mettre toute
l'énergie nécessaire à tenir nos engagements.

D'ores et déjà nous vous donnons rendez vous pour renseigner la prochaine enquête au 1^{er} semestre 2010