



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2009

Réalisée auprès des clients SDM

Courant Octobre/Novembre 2009, la société SDM a réalisé une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clients.

Nous tenons à remercier les 584 clients* qui ont accepté de répondre à ce questionnaire.

Voici un aperçu des résultats concernant différents critères :

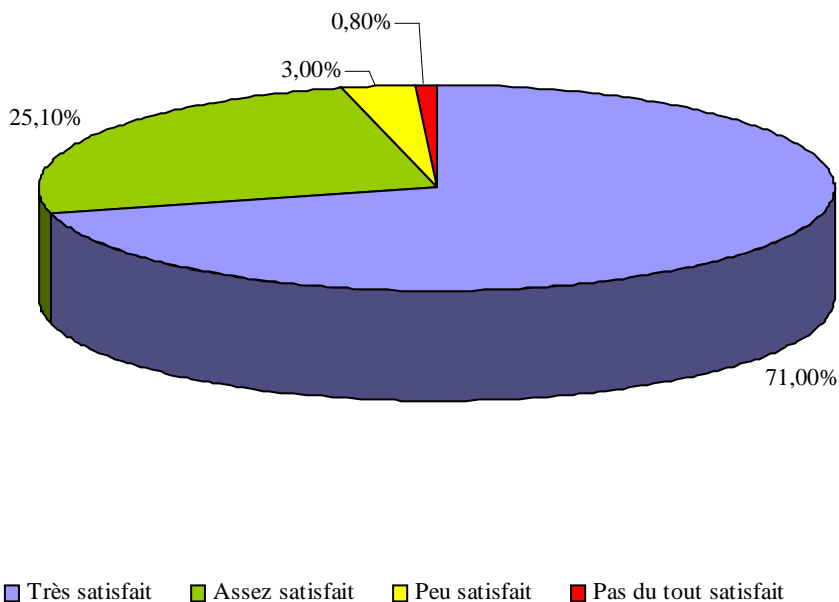
- ✓ Satisfaction concernant l'accueil dans les centres
- ✓ Satisfaction concernant l'accueil téléphonique
- ✓ Satisfaction concernant la gestion du courrier
- ✓ Opinion sur la capacité à SDM à répondre aux questions
- ✓ Clients qui recommanderaient SDM

* sur 4 494 envois

Satisfaction concernant l'accueil dans les centres

Au total **96.1 %**, des clients sont satisfaits de l'accueil dans leurs centres, avec :

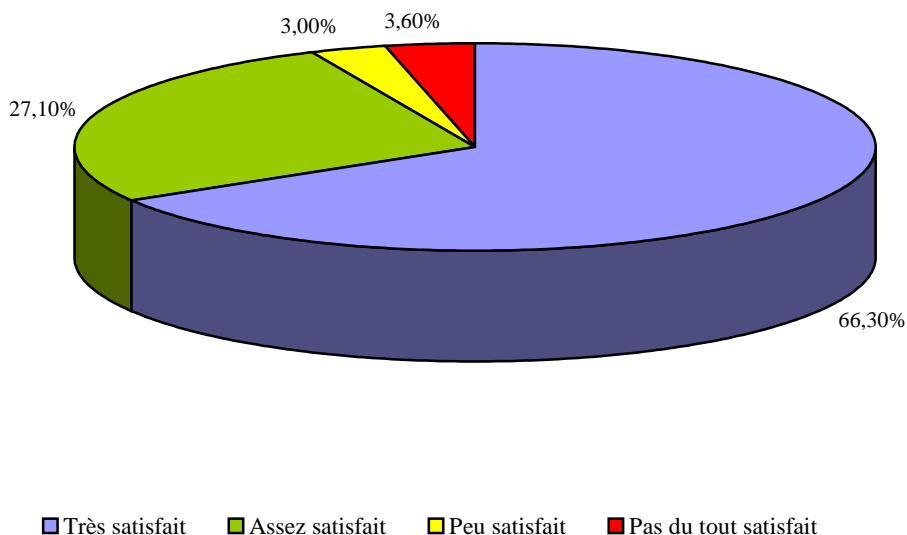
- ✓ 71 % des clients très satisfaits
- ✓ 25.10 % des clients assez satisfaits



Satisfaction concernant l'accueil téléphonique dans les centres

Parmi les répondants, **93.4 %** sont satisfaits de l'accueil téléphonique dans leurs centres, avec :

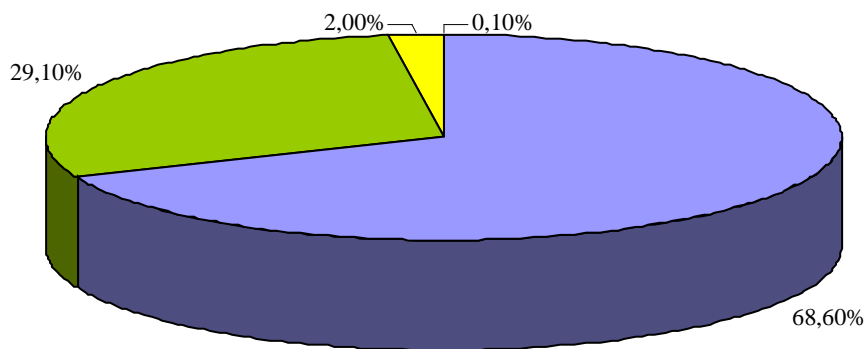
- ✓ 66.3 % des clients très satisfaits
- ✓ 27.1 % des clients assez satisfaits



Satisfaction concernant la gestion du courrier

97.74 % des clients sont satisfaits de la gestion de leur courrier, avec :

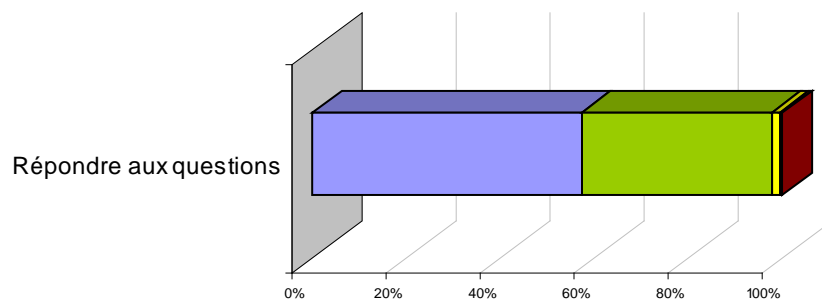
- ✓ 68.6 % des clients très satisfaits
- ✓ 29.1 % des clients assez satisfaits



■ Très satisfait
 ■ Assez satisfait
 ■ Peu satisfait
 ■ Pas du tout satisfait

Opinion sur la capacité de SDM à répondre aux questions

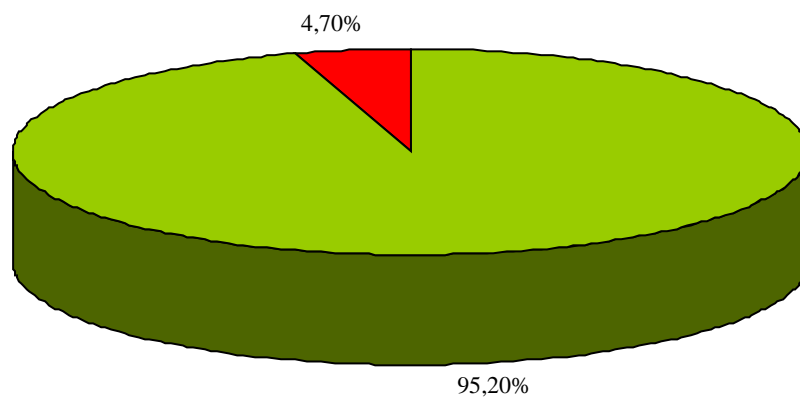
97.6 % des clients estiment que la capacité de SDM à répondre aux questions est bonne.



Répondre aux questions	
■ Très mauvaise	0,80%
■ Assez mauvaise	1,60%
■ Assez bonne	40,40%
■ Très bonne	57,20%

Clients qui recommanderaient SDM

A la question «Recommanderiez-vous SDM à vos amis » ? **95.2%** des clients ont répondu Oui.



■ Oui

■ Non