



BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS 2020

Enquête réalisée par BVA en novembre-décembre 2020, par téléphone auprès de près de **1000 distributeurs, prescripteurs et installateurs** des solutions Knauf.



Malgré une année exceptionnelle:
94% ont déclaré que notre **qualité de service** durant les 12 derniers mois a été **stable** ou s'est **améliorée** pour «**12%**».



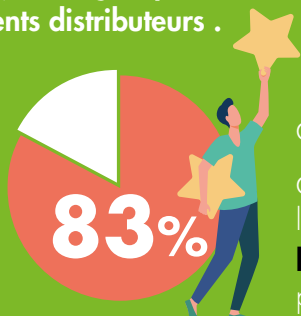
SOLUTIONS ET INNOVATIONS POUR L'AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR ET L'ISOLATION DES BÂTIMENTS



www.knauf.fr

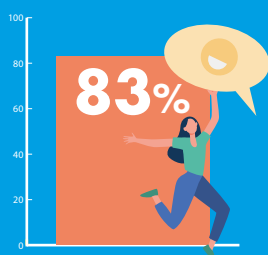
Vous avez particulièrement attiré notre attention sur les points suivants :

1/ La logistique est un élément fortement contributeur à votre satisfaction, particulièrement pour nos clients distributeurs .



des **clients interrogés** ont attribué une note de satisfaction **supérieure ou égale à 7/10** pour notre logistique. Vous nous avez dit que **l'amélioration de l'information liée à la livraison et la gestion des délais** étaient des **enjeux prioritaires** pour vous.

2/ Vous avez été peu nombreux à avoir eu des réclamations ou des litiges en 2020.



de nos **Clients** n'ont pas eu de réclamations au cours des 12 derniers mois. **La réactivité et l'apport de solutions** dans le traitement des dysfonctionnements (retards sur les délais de livraison et réclamations) sont au cœur de nos préoccupations.

Vous nous **encouragez** à les traiter toujours plus **rapidement et efficacement**.

3/ Un certain nombre d'entre vous ne connaissent pas notre offre de service (outils d'aide aux choix, service de recyclage des matériaux, formations) :

23% des clients interrogés n'ont pas su s'exprimer

La valorisation de notre offre de service et développement de nouveaux services permettront de **mieux vous servir**.

4/ Vous reconnaissez la qualité et la fiabilité de nos produits :



de nos clients reconnaissent la fiabilité de nos solutions. Comptez sur nous pour maintenir à ce niveau d'excellence votre taux de satisfaction.

5/ Et enfin, vous avez mis un point d'honneur sur les relations commerciales

84% des clients interrogés ont attribué une note de satisfaction supérieure ou égale à **7/10** sur les relations commerciales.

Nous nous engageons à toujours maintenir et améliorer la **qualité du lien** que nous entretenons avec vous pour faire de notre relation une **collaboration mutuellement gagnante**.