



# 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](http://www.knauf.fr)

# KNAUF BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS 2020

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 .

**83%** 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.

**83%** 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 :

**23%** des **clients interrogés** n'ont pas su s'exprimer concernant **notre offre de services** (outils d'aide aux choix, service de recyclage des matériaux, formations)

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 :

**96%** 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**.