

Satisfaction du client Enquête 2018



La satisfaction du client est un facteur clé de James Walker. Nous savons que notre succès futur dépend de votre satisfaction.

Notre récent sondage sur la satisfaction des clients a apporté des résultats intéressants et nous aimerions remercier tous ceux qui y ont participé.

Nous sommes très heureux et reconnaissants de voir que votre satisfaction à l'égard de James Walker continue de s'améliorer. Cela signifie que nous faisons ce qu'il faut et nous le faisons plus souvent.

Cependant, nous savons aussi que nous devons nous concentrer sur vos attentes, notamment pour ce qui concerne la gestion des réclamations et les délais de livraison. Nous nous engageons à nous efforcer continuellement d'être un meilleur fournisseur pour vous.

Peter Needham
Peter Needham

Président Directeur Général



487
Enquêtes



Réalisée par
téléphone



Entre
janvier
et février



7
Langues



Des clients du
monde entier



Pour le compte
de 20 sociétés
James Walker

Les clients sont plus satisfaits de...



8.9
Nos normes
de qualité



8.8
Nos équipes



8.7
Notre expertise

Assurance Qualité	8.9
Aide apportée par les équipes	8.8
Intégrité du fournisseur	8.8
Qualité des produits	8.8
Performance des produits	8.8
Facilité de commande	8.8
Des points de contact clairs	8.8

VOUS avez dit - NOUS avons écouté



Gestion des réclamations: Nous avons récemment investi dans une nouvelle plate-forme qui aide nos employés du monde entier à traiter plus efficacement vos soucis. L'analyse de ce dernier nous permet d'améliorer nos processus et de prévenir toute récurrence.



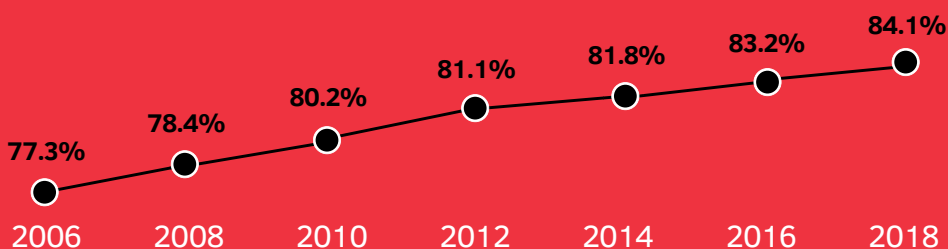
Délais de livraison: Nous sommes parfaitement conscients que des délais de livraison précis et courts sont essentiels à votre entreprise. Nous restructurons actuellement notre chaîne d'approvisionnement pour vous offrir un plus grand service.

Les clients sont plus satisfaits que l'an dernier...

2018	84.1%
2016	83.2%
2014	81.8%

James Walker se positionne maintenant parmi le top quartile des fabricants B2B

*Source: TLF Research - résultats basés sur 250 enquêtes



Les participants sont sélectionnés de manière aléatoire. Si vous n'avez pas été sélectionné, mais que vous souhaitez poster un commentaire ou laisser un avis, merci de nous contacter.

David Larcher - Service Excellence Manager - Email: david.larcher@jameswalker.biz - Téléphone: +44 (0) 1483 476 122

Vous pouvez également utiliser le formulaire en ligne sur notre site Web, vos commentaires sont toujours les bienvenus.