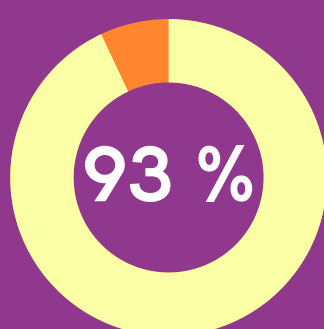




Nous avons lancé une enquête de satisfaction dématérialisée fin avril 2022. Seulement 13% d'entre vous y ont participé et apporté leur point de vue

Comment en sommes-nous arrivés à un taux de satisfaction de 93 % ?

Laissez-nous vous expliquer

Appréciation Globale



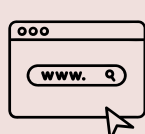
De manière générale vous êtes satisfaits de votre laboratoire puisque **93%** le notent à + de 8/10 pour la **qualité du conseil**, la **proximité** et la **qualité des analyses**.
100% le recommanderait à un tiers !

Service à la clientèle



Que ce soit à **Soussac** ou aux permanences de **Pian/Garonne** et de **St André et Appelles** vous êtes satisfaits de l'accueil mais souhaitez plus de **flexibilité** sur les ouvertures des locaux.

Site internet



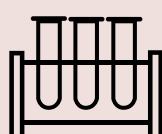
48% le consulte : pour les analyses à **90%** et pour les documents utiles à **38%**. Vous déplorez le peu de clarté et d'attractivité.

Collectes



Elles sont peu utilisées et les horaires pas toujours **flexibles**.
49% souhaiteraient des lieux plus **adéquats**.

Service analytique



Vous l'estimez toujours **rapide** et **qualitatif**. Certains espèrent des étiquettes plus simples et des commentaires personnalisés.

Conseil



Vous avez une relation de confiance avec vos œnologues.
En revanche vous souhaitez plus **d'informations** et de **formations** techniques.





Ecoute clients

Bien conscients que les enquêtes de satisfaction se multiplient dans tous les domaines et que vous êtes énormément sollicités, nous envisageons de changer notre formule en une écoute client : quelques viticulteurs représentatifs de notre clientèle pourront échanger sur les problématiques du laboratoire.

Bien évidemment nous prenons en compte toutes les remarques émises lors de cette enquête mais malheureusement certaines ne pourront aboutir vu la conjoncture actuelle.

Suite aux engagements pris lors de la précédente enquête 89% d'entre vous se disent satisfaits au sujet de la mise en place des **bouteilles en plastique**.



Nous vous avons écouté et vous proposons :



Une écoute client sur 4 ans



L'installation d'armoires pour le dépôt d'échantillons en dehors des horaires d'ouverture



Des lieux de collectes plus adaptés et plus nombreux



Une Newsletter en lien avec la CA33



La mise à disposition d'un chariot pour aider à la décharge des échantillons sur Soussac



Nouveaux Engagements

1. Une écoute client sur 4 ans
2. L'installation d'armoires pour le dépôt d'échantillons en dehors des horaires d'ouverture
3. Des lieux de collectes plus adaptés et plus nombreux
4. La mise à disposition d'un chariot pour aider à la décharge des échantillons sur Soussac



Fiches remarques

N'oubliez pas qu'il vous est possible tout au long de l'année de nous soumettre vos idées ou vos remarques grâce aux **«Fiches Remarque»** disponibles au laboratoire ou aux permanences.

Nous serons toujours à votre écoute pour faire évoluer votre laboratoire.