

L'ACTUALITE STUDIEL

Dans ce numéro :

Présentation de l'enquête 2

Résultats de l'enquête 3

Nos plans d'actions 4

Message du Président

Satisfaire nos clients, un travail au quotidien !

Satisfaire nos clients est un point fondamental dans la politique de fidélisation clients chez STUDIEL.

Depuis notre création, nous considérons que nos performances et notre progression tiennent à nous adapter aux besoins du marché mais aussi, à développer celles de nos clients, de nos fournisseurs et de nos équipes en interne.

L'écoute active des clients

L'écoute active de nos clients permet d'avoir une approche proactive, d'anticiper leurs besoins et de bâtir des liens durables de confiance.

Les liens avec nos partenaires et nos fournisseurs

Selon leurs domaines d'activités, nos partenaires et nos fournisseurs ont un impact sur la satisfaction des clients.

De ce fait, nous accordons une grande importance à leur sélection. L'organisation de l'entreprise, le respect des délais, des coûts et des commandes sont autant d'éléments déterminants.

Pour démontrer leur engagement et mettre en évidence les points de progrès, la qualité de leurs prestations est régulièrement suivie.

Des indicateurs sont mis en place de manière à suivre et garantir le respect des critères qualité que nous nous sommes fixés.

Des équipes compétentes

La qualité de nos équipes internes représente un atout majeur. Pour faire évoluer leurs compétences au rythme des besoins clients et des techniques, nous investissons régulièrement dans la formation de notre personnel.

De plus, notre organisation qualité en place à tous les niveaux de l'entreprise, constitue une motivation pour évaluer et accroître continuellement nos performances.

Cette démarche globale privilégie ainsi un climat de confiance réciproque permettant de créer des synergies et favoriser ainsi le développement de partenariat ou le renforcement des relations existantes.

C'est ainsi que nous avons lancé une deuxième enquête satisfaction clients basée sur les thèmes de notre première enquête réalisé en 2001.

La particularité de cette enquête a consisté à interroger les clients sollicités la première fois et à mesurer leur satisfaction par rapport au plan d'actions proposées.

Nous tenons à les remercier de leur participation et de leur disponibilité mais aussi de leur fidélité.

Jean Pierre SAVARINO

www.studiel.fr

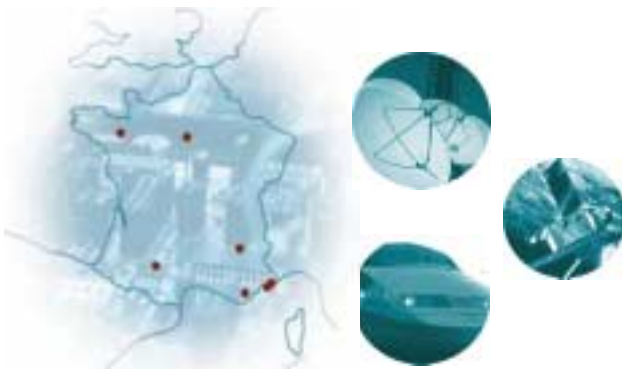
PRESENTATION DE L'ENQUETE

Objectifs de l'enquête

Notre objectif : mesurer l'efficacité des plans d'amélioration mis en place suite à la première enquête de satisfaction clients 2001 et identifier les priorités d'amélioration à mettre en œuvre.

Notre enquête portait sur la qualité de nos prestations sur les différents sites du Groupe STUDIEL (STUDIEL + SIEE):

- Sud Est
- Rhône Alpes
- Sud Ouest
- Méditerranée
- Grand Ouest
- Ile-De-France

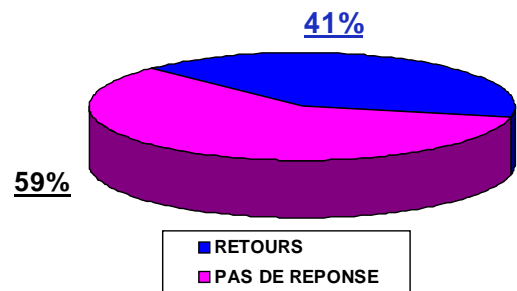


Taux de réponse

L'ensemble du Groupe STUDIEL tient à remercier l'ensemble des clients contactés, de l'intérêt manifesté pour cette enquête, puisque **41 %** d'entre eux ont répondu à notre questionnaire.

Ils nous ont ainsi fait part de leurs avis sur les plans d'actions proposés suite à notre première enquête et nous ont suggéré des axes de progression envers notre Groupe.

TAUX DE REPONSE



RESULTATS DE L'ENQUETE

Nous vous présentons les principaux résultats relatifs aux niveaux de satisfaction de notre clientèle par rapport aux thèmes ci-dessous :

- suivi commercial des affaires et plus spécifiquement :
 - . réponses devis en terme de présentation de l'offre, de prix et technique
 - . temps de réponse au devis
- suivi technique des affaires et plus spécifiquement :
 - . respect des délais
 - . déroulement du projet
- conclusion de l'enquête et plus spécifiquement :
 - . fréquence de visite de notre site web
 - . connaissance de notre offre

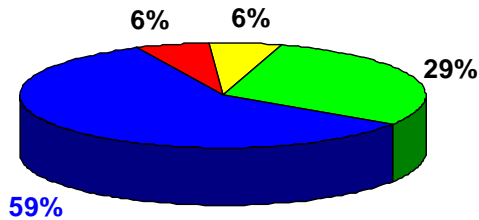


A l'issue des résultats obtenus, nous avons déterminé des plans d'actions en vue d'optimiser nos processus et améliorer ainsi la satisfaction de nos clients.

SUIVI COMMERCIAL DES AFFAIRES

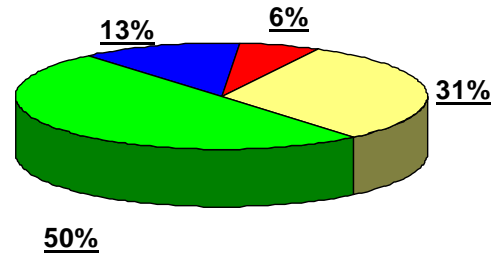
Voir légende au bas de la feuille

Réponse devis présentation de l'offre



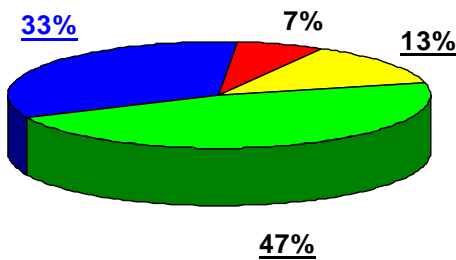
88 % de nos clients sont satisfaits des résultats par rapport au plan d'actions proposé en 2001

Réponse devis prix



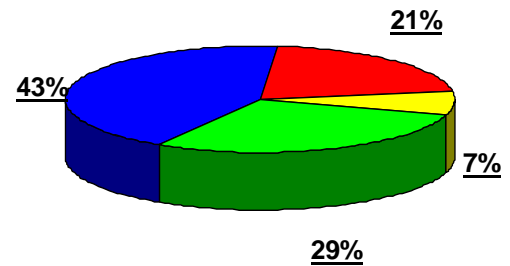
63 % de nos clients sont satisfaits des résultats par rapport au plan d'actions proposé en 2001

Réponse devis technique



80 % de nos clients sont satisfaits des résultats par rapport au plan d'actions proposé en 2001

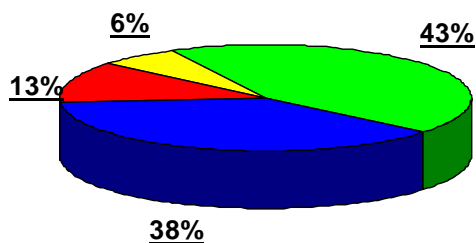
Temps de réponse devis



72 % de nos clients sont satisfaits des résultats par rapport au plan d'actions proposé en 2001

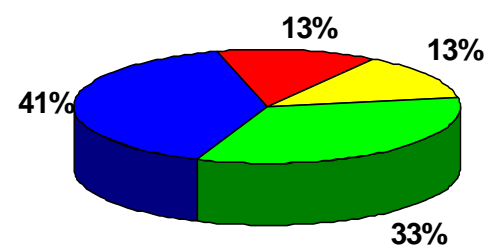
SUIVI TECHNIQUE DES AFFAIRES

Respect des délais



81 % de nos clients sont satisfaits des résultats par rapport au plan d'actions proposé en 2001

Déroulement du projet



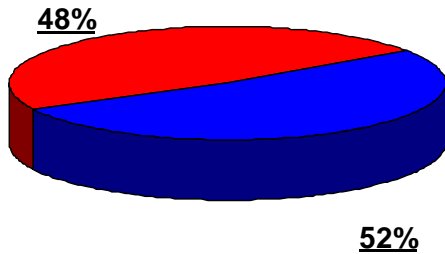
74 % de nos clients sont satisfaits des résultats par rapport au plan d'actions proposés en 2001

LEGENDES :

- Très satisfait
- Moyennement satisfait
- Plutôt satisfait
- Insatisfait

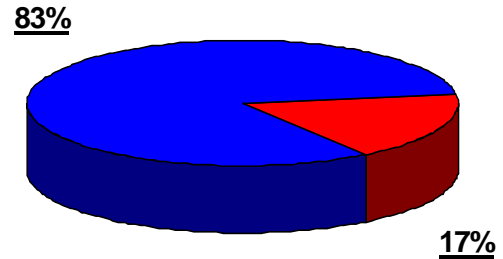
CONCLUSION DE L'ENQUETE

Visite de notre site web studiel.fr



52 % de nos clients ont visité notre site contre 20 % en 2001.

Connaissance de l'offre STUDIEL



83 % de nos clients estiment avoir une bonne connaissance de l'offre contre 74 % en 2001.

NOS PLANS D' ACTIONS D'AMELIORATION

● Le temps de réponse à vos consultations

Afin de mieux satisfaire nos clients en ce qui concerne les réponses aux devis, nous avons mis en place depuis 2001 une cellule « réponse à appel d'offre ».

L'équipe constituée aujourd'hui de 4 personnes a en charge la réception, l'analyse rapide des besoins clients, la réponse aux consultations et s'appuie sur le support des services techniques et achats.

● Le suivi technique des affaires

En 2001, nous vous informions de la mise en place de notre outil de planification ainsi que la création d'une cellule ordonnancement permettant de coordonner l'ensemble des projets de façon optimale.

Nous poursuivons nos efforts dans la gestion de projet et avons mis en place un suivi encore plus rigoureux avec la tenue d'une réunion en amont pour sensibiliser l'ensemble des acteurs du projet, jusqu'à la phase finale par l'organisation d'une réunion « post projet » permettant de clôturer l'affaire après une analyse technique et financière.

De plus l'ensemble des projets est suivi de manière hebdomadaire permettant ainsi une gestion des projets optimale.

● La gestion de production

Nous avons constitué une équipe dédiée à la mise en œuvre d'une GPAO.

Nous procédons dans un premier temps à la mise en place de la gestion des approvisionnements et des stocks.

L'objectif étant de finaliser le projet pour le 2^{ème} trimestre 2003.

Les phases suivantes intégreront la mise en œuvre de l'ensemble des éléments optionnels de l'outil choisi.

● La présentation de notre offre commerciale

De la même façon que nos besoins clients, notre offre commerciale évoluent continuellement. C'est ainsi que nous avons fait évoluer nos supports de communication.

La première étape a consisté à mettre à jour notre plaquette institutionnelle et à lui donner un nouveau look.

Nous souhaitons également adapter notre site web, optimiser le contenu des informations y figurant et vous tenir .

CONTACTS :

Jean Pierre SAVARINO – Président Directeur Général – Tél : 04 92 02 45 45 – studiel@studiel.fr

Jacques BOTTERO – Directeur Général Adjoint – Tél : 04 92 02 45 45 – studiel@studiel.fr

Nathalie MENELLA – Directrice Qualité – Tél : 04 92 02 45 38 – n.menella@studiel.fr

Bruno HENNETIER – Directeur Technique – Tél : 04 92 02 45 34 – b.hennetier@studiel.fr

Jean BERNARDONI – Responsable Commerciale Sud Est – Tél : 04 92 02 45 39 – j.bernardoni@studiel.fr

Béatrice ROY – Responsable Recrutement – Tél : 04 92 02 45 48 – b.roy@studiel.fr