

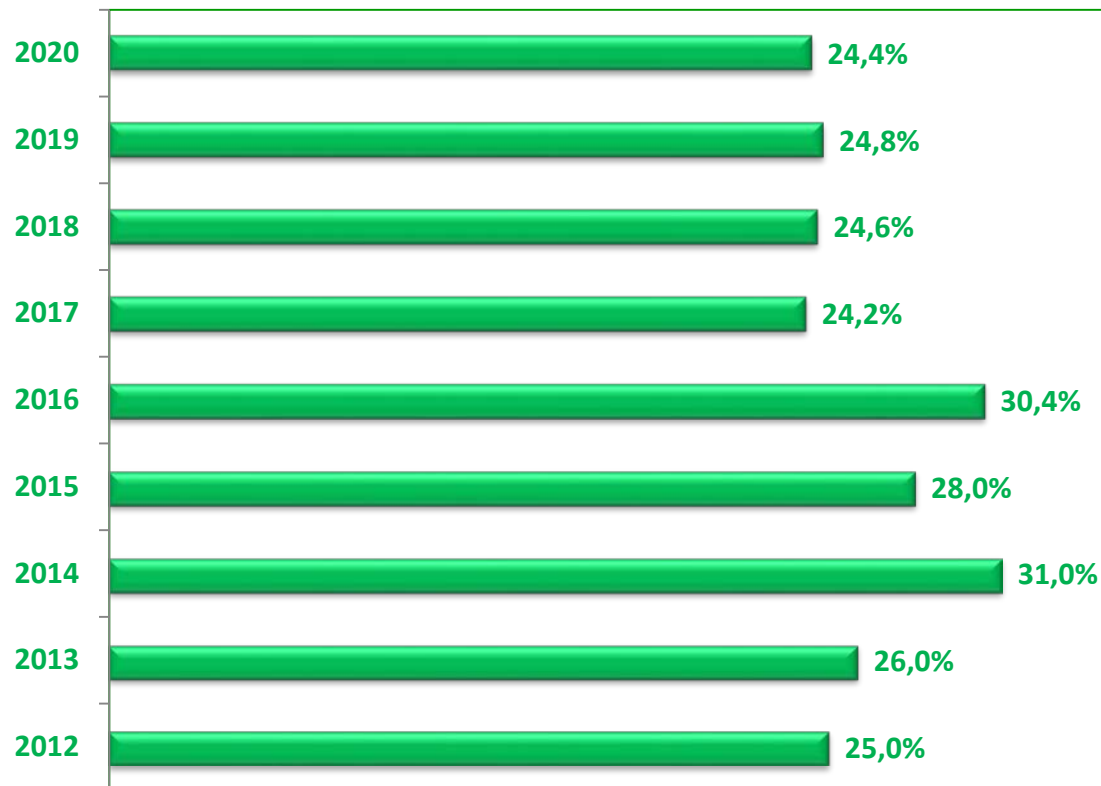
Panel

500 clients collectés en 2020

Questionnaire par email
du 17 Novembre au 15 décembre 2020



Taux de réponse enquête annuelle de satisfaction clients



Accueil et démarche commerciale	2020	2019	2018
Qualité de l'accueil téléphonique	100%	99%	99%
Rapidité de réponse	96%	98%	98%
Qualité des informations fournies	97%	97%	98%
Adaptation des réponses à vos besoins	95%	98%	96%



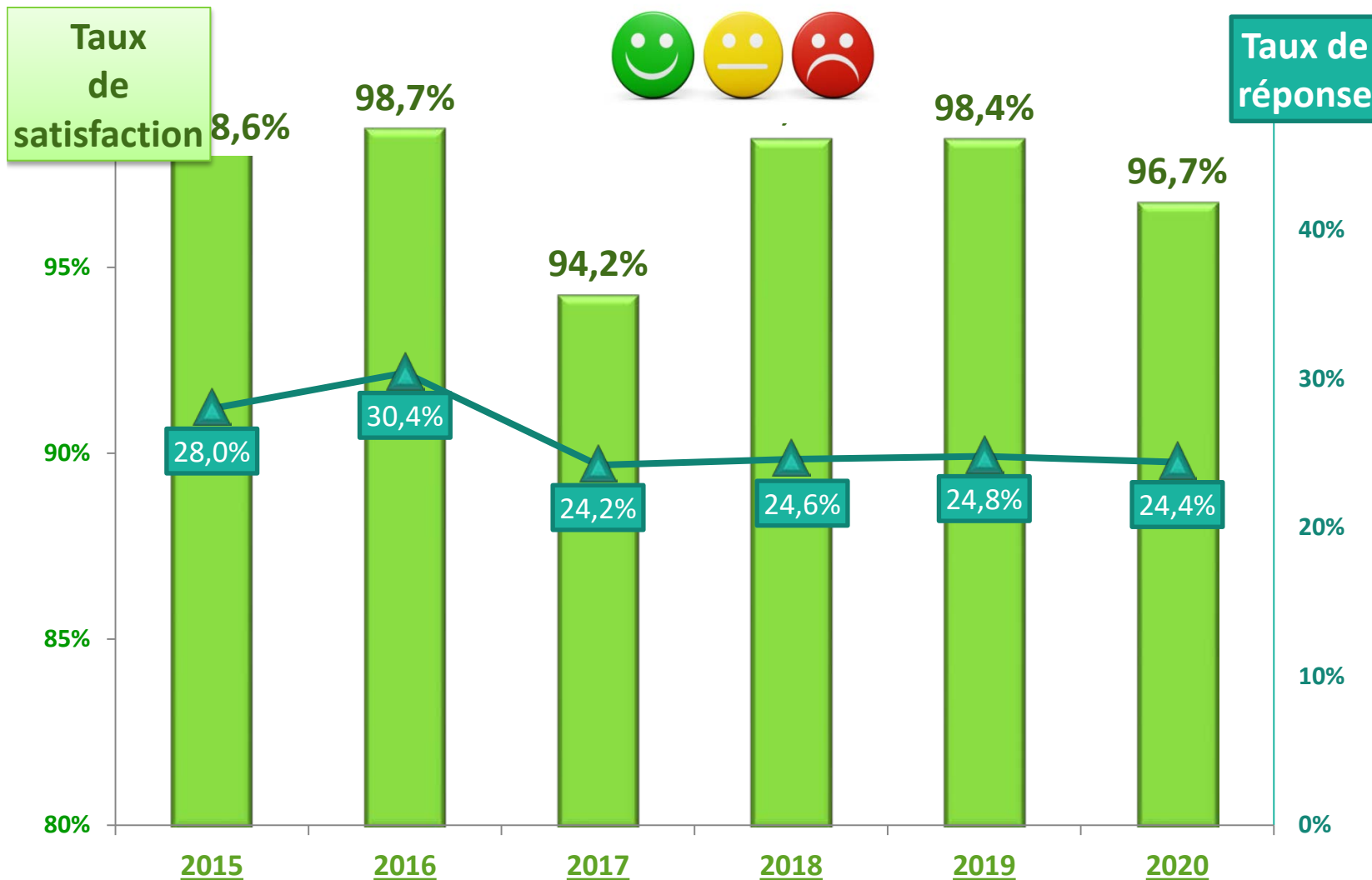
Organisation des collectes	2 0 2 0	2 0 1 9	2 0 1 8
Délai d'appel du collecteur pour planifier votre collecte	92%	95%	90%
Respect des dates et horaires de collecte	95%	93%	90%
Adéquation des conditionnements ECOBOX à vos besoins	97%	96%	94%
Amabilité du collecteur	100%	94%	95%
Délai d'intervention pour votre collecte	97%	97%	91%
Résolution des dysfonctionnements éventuels	96%	99%	93%



Communication	2020	2019	2018
Contenu du site www.conibi.fr	96%	98%	96%
Documentation (Notices, visuels, fiches...)	98%	98%	96%
Reporting "collectes et recyclage"	99%	94%	97%



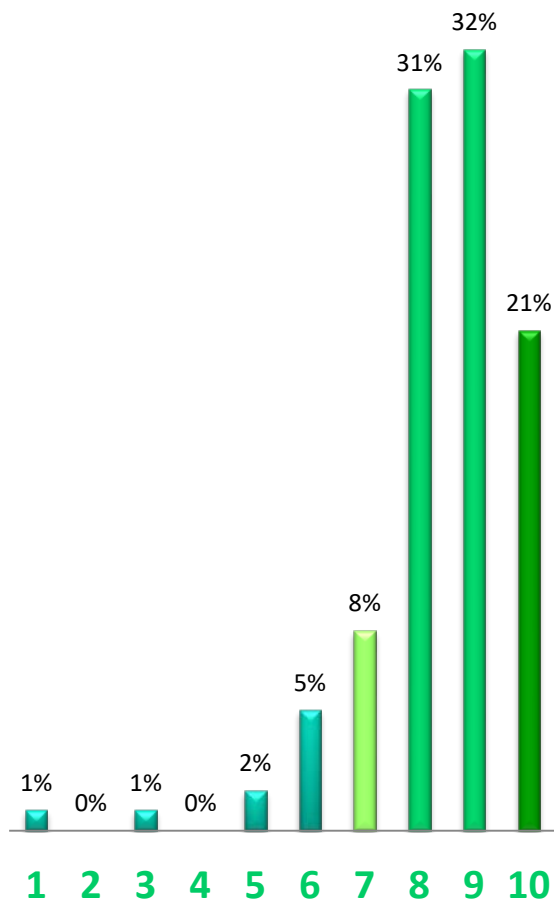
2020 Global: 98,4% de clients satisfaits



Global: Note attribuée

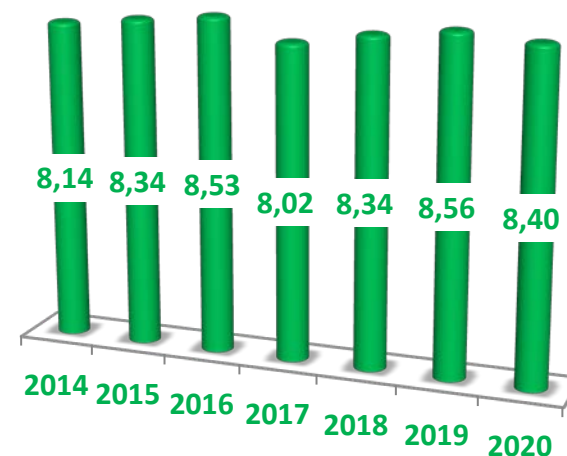


**Note globale 2020:
8,40 / 10**

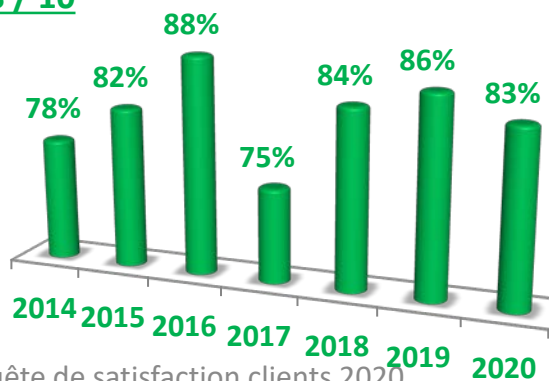


Qualité de la prestation Conibi

Note moyenne



Note >=8 / 10



MERCI!