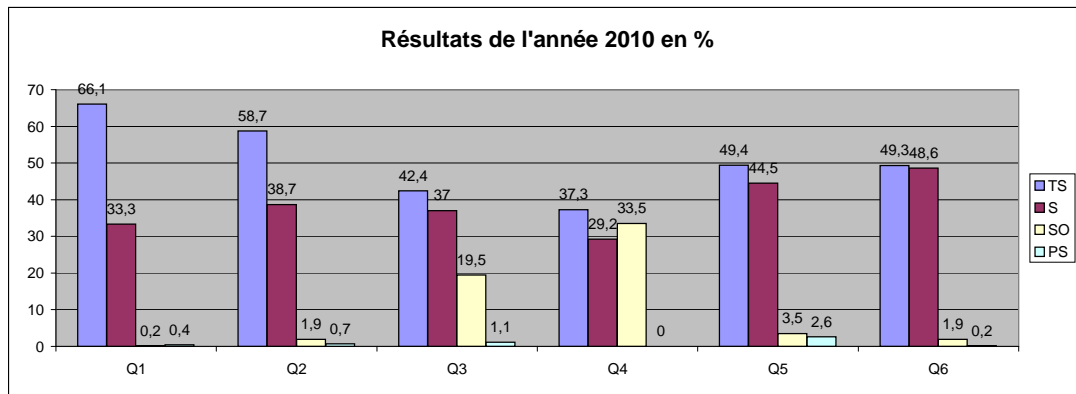


Résultats des questionnaires de satisfaction 2010



LEGENDE :

TS = Très satisfait
S = Satisfait
SO = Sans opinion
PS = Pas satisfait

Q1	accueil téléphonique
Q2	réponse aux attentes du client
Q3	qualité du produit
Q4	services "Confort" et "Liberté"
Q5	délai
Q6	niveau de satisfaction global

Ces résultats ont été établis à partir des 1019 questionnaires de satisfaction renvoyés par nos clients en 2010.

Pourcentage des réponses Très Satisfait + Satisfait

Q1	99,40%	accueil téléphonique
Q2	97,40%	réponse aux attentes du client
Q3	79,40%	qualité du produit
Q4	66,50%	services "Confort" et "Liberté"
Q5	93,90%	délai
Q6	97,90%	niveau de satisfaction global
MOYENNE	89,10%	Total

COMMENTAIRES :

99,4 % des clients sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil téléphonique chez Natural Energie

79,4 % des clients sont très satisfait ou satisfait de la qualité du produit livré.

Nous mettons tout en œuvre afin de vous proposer la meilleure qualité possible de granulés de Bois Premium 100% résineux certifiés NF granulés Biocombustibles « Bois Qualité Haute Performance »

97,9 % des clients sont globalement très satisfaits ou satisfaits de Natural Energie