

Enquête clients 2010

www.futurtelecom.com

Propriété de Futur Telecom



Objectifs du baromètre

- Connaître le degré de **satisfaction** des clients Futur Telecom
- Mesurer **l'évolution** de cette satisfaction au cours du temps
- S'assurer au sein de Futur Telecom d'un diagnostic client partagé et une **vision commune** des objectifs à atteindre en matière de :
 - Performance
 - Délais de traitement
 - Service après Vente

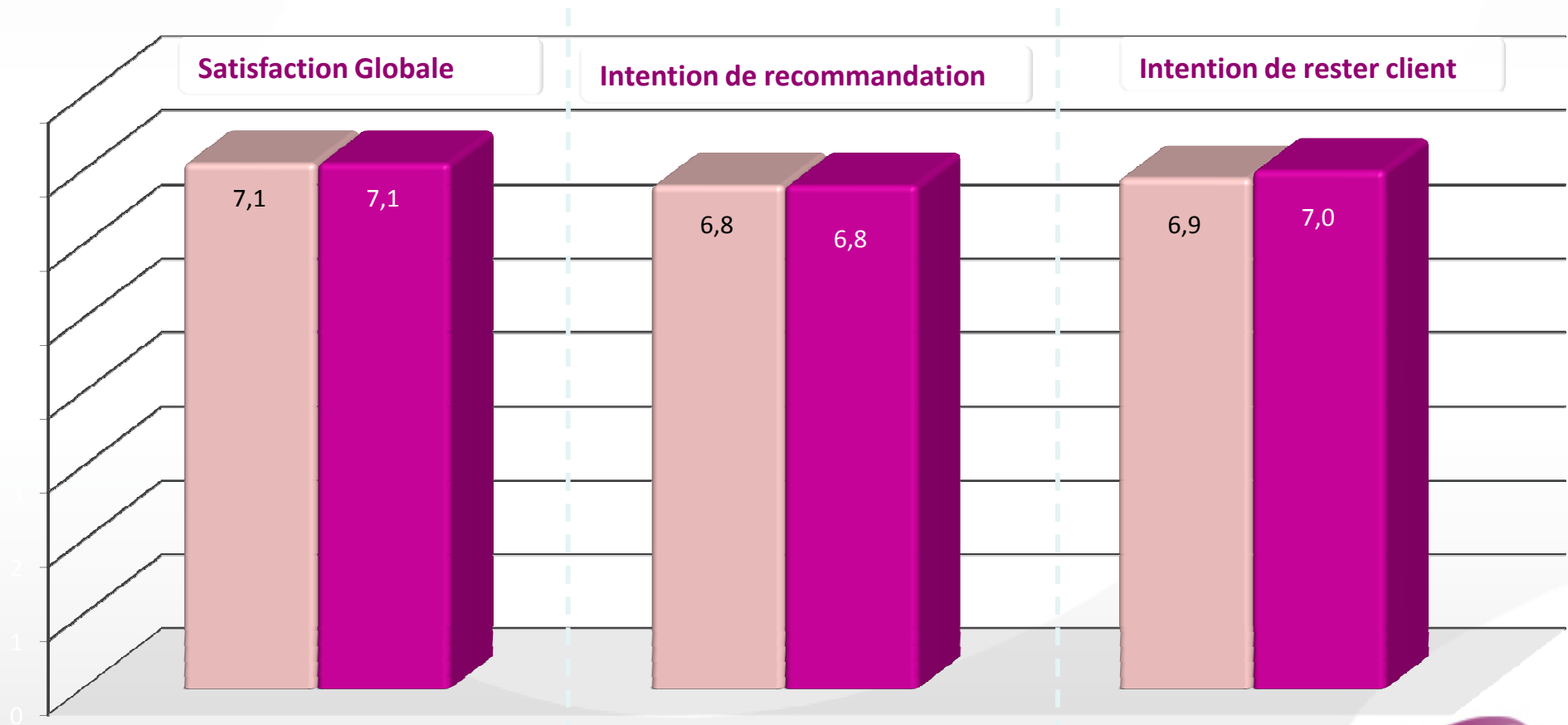
Méthodologie de l'étude

- Interviews au **téléphone** d'une quinzaine de minutes
- Enquêtes réalisées du 14 au 20 octobre 2010 par une société externe.
- Cible : **décisionnaires ou co-décisionnaires** en matière de télécoms dans l'entreprise cliente
- **486 interviews réalisées**

Satisfaction globale

Moyennes sur une échelle de 1 à 10

2009 2010

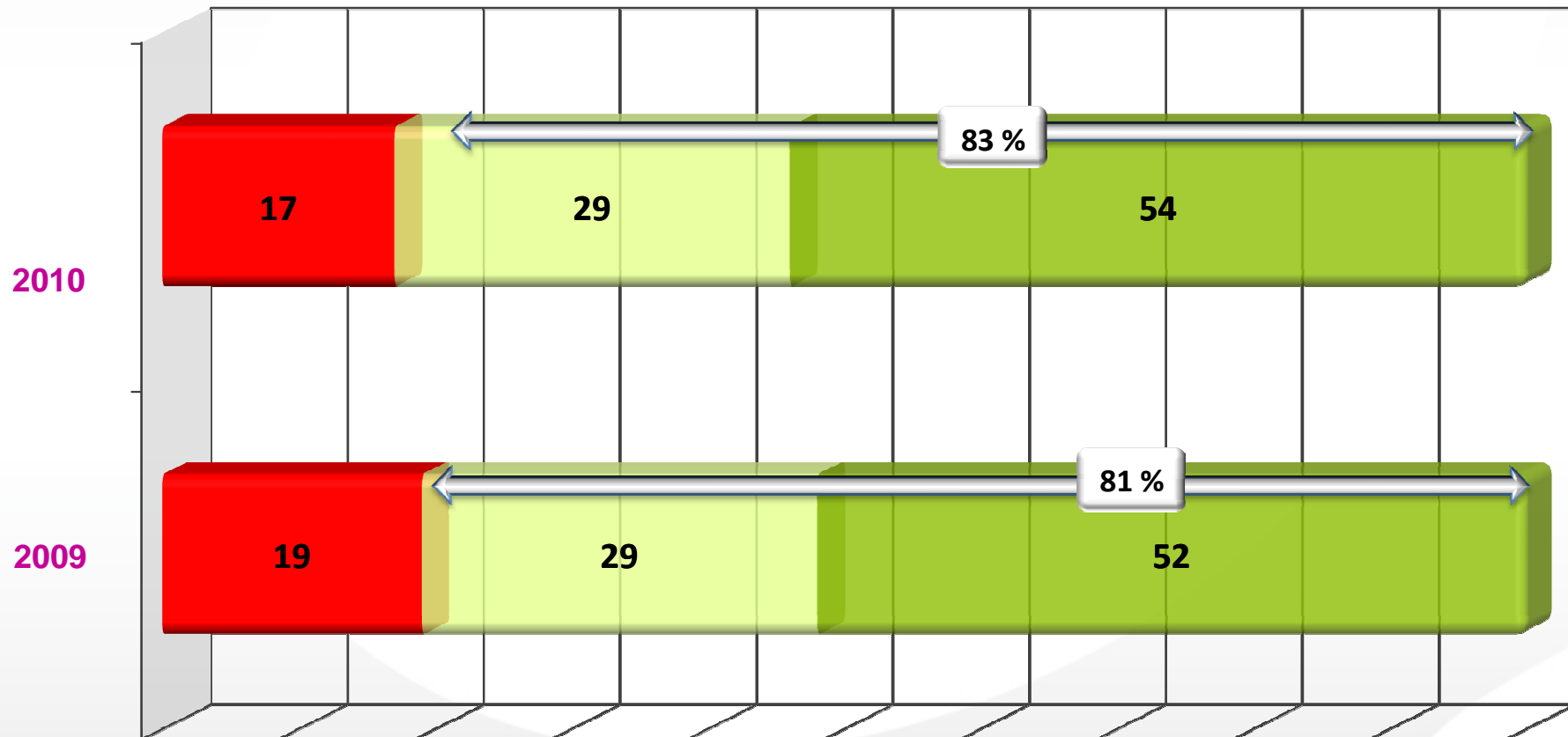


Evolution positive de la satisfaction globale

■ 1 à 5

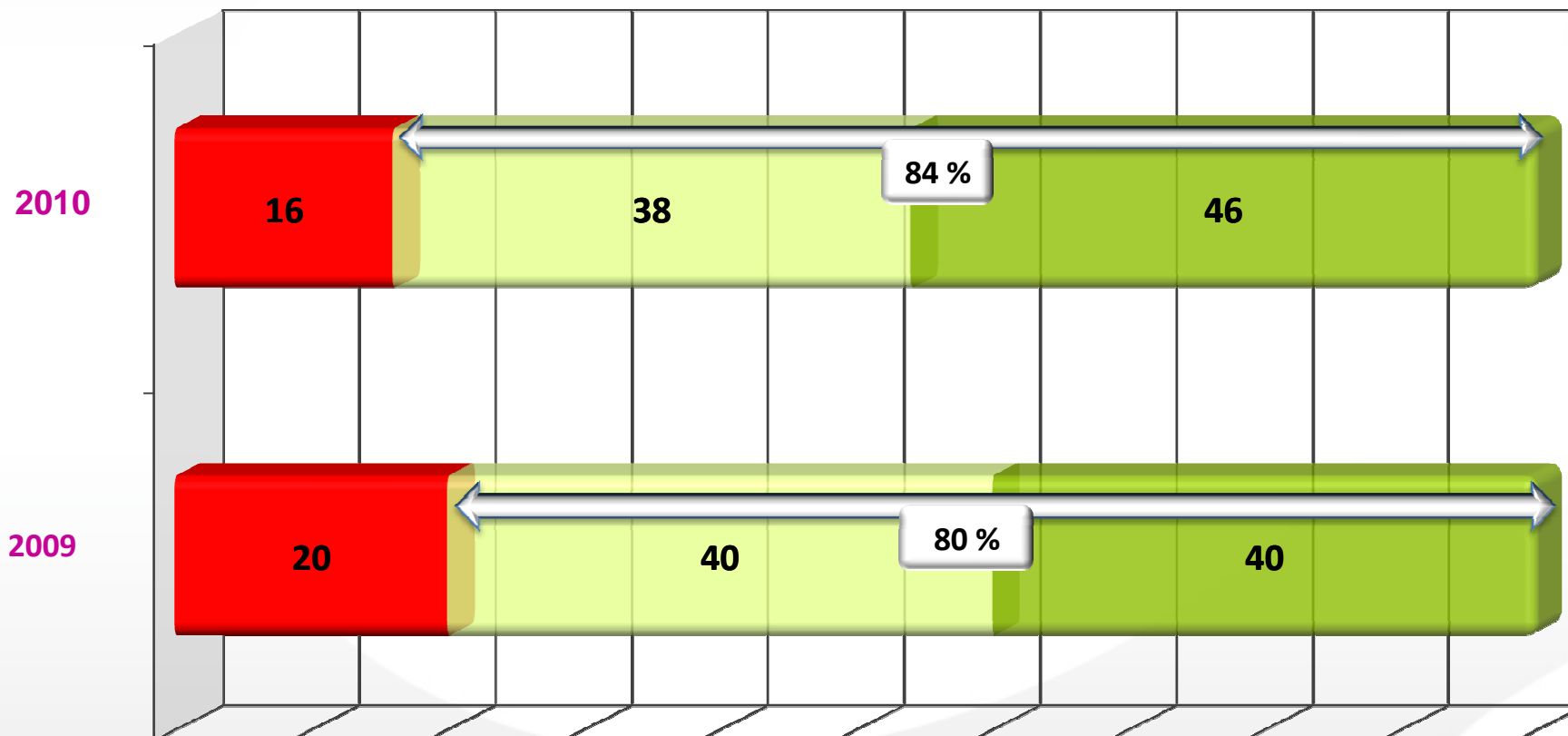
■ 6 à 7

■ 8 à 10



Prestation de Futur Telecom par rapport à d'autres opérateurs en progression

■ Moins bonne ■ Identique ■ Meilleure



Satisfaction Client par critères

MOYENNES 2010 (2009)

	Fonctionnement du réseau Téléphonie fixe	8,1 (8,0)
	Amabilité du service client	7,9 (7,4)
	Fonctionnement du réseau Téléphonie mobile	7,4 (7,4)
	Fonctionnement du réseau Internet fixe	7,4 (7,2)
	Clarté de la facture	7,2 (7,1)
	Délai de mise en service de l'offre mobile	7,2 (7,1)
	Caractère bien adapté ou non à vos besoins des formules	7,0 (6,6)
	Qualité de la relation humaine avec commerciaux	7,0 (6,7)
<hr/>		
	Qualité du service commercial	6,7 (6,5)
	Fonctionnement du réseau data mobile	6,7 (7,1)
	Prix	6,7 (6,4)
	Téléphone mobile (appareil)	6,7 (6,6)
	Facilité et rapidité à joindre le service client	6,7 (6,1)
	Moyens mis à disposition par Futur Télécom pour gérer vos lignes	6,6 (6,2)
	Clarté des formules	6,5 (6,3)
	Délai de mise en service de l'offre fixe	6,5 (7,0)
	Facture en version électronique	6,4 (6,9)
	Efficacité du service client	6,2 (5,6)
<hr/>		
	Fréquence de la relation commerciale	5,9 (5,5)
	Rapidité des délais de réparation (SAV tél. mobile)	5,8 (5,3)
	Fiabilité et qualité de la réparation (SAV tél. mobile)	5,7 (5,6)
	Temps de rétablissement du service (Internet ou tél. fixe)	5,4 (5,4)

Nous tenons à vous remercier pour la qualité de nos échanges et la confiance que vous nous accordez. Vous avez exprimé votre satisfaction sur la qualité de notre **accueil téléphonique, de notre réseau commercial et de notre service client dédié.**

Vous nous avez aussi remonté des points d'améliorations qui seront tous étudiés afin de prendre en compte vos attentes.

Pour cela, nous avons créé un groupe de travail interne à l'objectif clairement affiché : 100% clients satisfaits. Transverse à tous les services de l'entreprise, ce groupe de travail réfléchit à toutes les pistes d'amélioration pour votre satisfaction.

Les équipes de Futur Telecom sont ainsi engagées, dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, mesurable via notre Charte Initiative et Qualité : 5 engagements aux services des TPE-PME. Nos résultats sont disponibles chaque mois sur www.futurtelecom.com/nos-engagements.html

A votre écoute, nous avons récemment :

- Simplifier la présentation de nos offres
- Améliorer la qualité des interventions sur site par la certification de techniciens qui assurent une installation sur mesure en vos locaux
- Compléter notre offre SAV pour vous simplifier la vie.

Votre mobile doit partir en réparation ? Le nouveau kit de prêt vous est envoyé sur simple appel : il comporte un colis avec étiquette d'expédition pré-remplie et le mobile de prêt. **Aucun frais, moins de démarche et un mobile de remplacement** qui présente les mêmes fonctionnalités que le vôtre, le temps de la réparation.

Et, bientôt, votre espace client en ligne

Avant la fin de l'année 2011, Futur Telecom vous proposera un ensemble de services en ligne.

Un espace personnel clair et pratique pour :

- Gérer vos informations personnelles
- Consulter et archiver simplement vos factures
- Suivre vos consommations
- Modifier vos offres et vos options