

2019

**ENQUÊTE DE
SATISFACTION**



TERĒGA

LE GAZ, ACCÉLÉRATEUR D'AVENIR

TERÉGA À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS

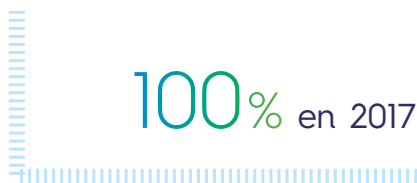
Teréga a réalisé à l'automne 2019 une enquête de satisfaction auprès de ses clients Expéditeurs pour mesurer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de notre offre de service.

Quelques chiffres clés
sur les **41 répondants**
représentant **35 sociétés**

SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DE TERÉGA

98%

de nos clients
sont **"Satisfaits"**
à **"Très satisfaits"**
en 2019



Satisfaction élevée et stable

Comment est perçu Teréga parmi les différents
TSO (Transport & Storage Operator) ?

■ Dans le
top 5
64%



■ Dans le
top 10
36%



IMAGE DE TERÉGA

Fiabilité



Réponse aux besoins des Clients



Équité & non-discrimination



Teréga est reconnu comme l'un des meilleurs TSO (Transport & Storage Operator), avant tout grâce à son service de Stockage, sa réactivité et sa proximité client.

Adaptation de Teréga



Amélioration des prestations



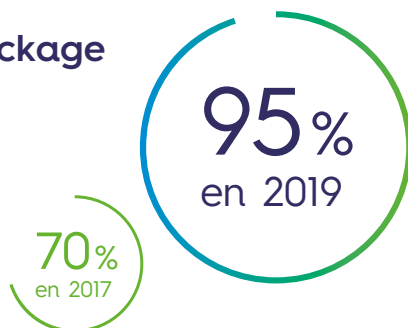
Acteur de la Transition Énergétique



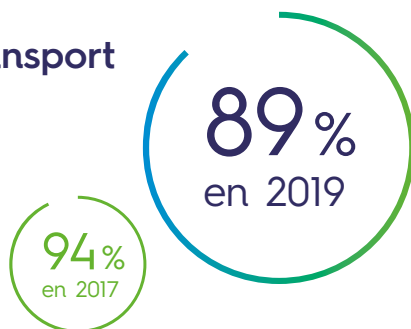
Le niveau des prestations est jugé excellent et stable. Avant tout, les clients préfèrent une prédictibilité, une stabilité et une qualité constantes.

PRODUITS & SERVICES

Produits et services Stockage



Produits et services Transport



La satisfaction et la connaissance vis-à-vis des produits et services de Transport et de Stockage restent très élevées.

NOUVEAUX PORTAILS CLIENTS

Portail clients
(portail.terega.fr)



Storeplace
(Plateforme d'enchères
stockage)



Vos attentes :

- ▶ Accélérer le développement de notre portail
- ▶ Meilleur accès aux données API
- ▶ Améliorer nos publications de maintenance

ACCOMPAGNEMENT DE TERÉGA

Mise en place
du 24/7



Qualité
des réponses



Convention
Clients



Training Session



Pour toute question relative à l'offre de transport de Teréga

SERVICE OFFRES : ots@terega.fr

Pour toute question relative à la vie opérationnelle et administrative de votre contrat

SERVICE CLIENTS / FACTURATION
GARANTIE

backoffice@terega.fr

ACHEMINEMENT GAZ
DISPATCHING COMMERCIAL

middleoffice@terega.fr



Siège social : 40, avenue de l'Europe • CS 20522 • 64010 Pau Cedex • Tél. +33 (0)5 59 13 34 00

www.terega.fr