



CLIENTS INDUSTRIELS

2020

**RESTITUTION
DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION**

OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Nous avons interviewé 70 % de nos clients industriels à l'automne 2020 pour mesurer leur satisfaction. Cette enquête, réalisée tous les deux ans, vise à :

- ▶ mesurer notre notoriété,
- ▶ évaluer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de nos prestations et notre relation client,
- ▶ identifier des actions concrètes d'amélioration.

PARTICIPATION

2018

80%
des clients

2020

70%*
des clients

* Indisponibilité de certains clients en raison du contexte sanitaire de la Covid-19

CONNAISSANCE DE TERÉGA

96%

connaissent Teréga
(la marque)

86% connaissent
les activités de Teréga

100% après lecture
de notre positionnement



Entre 2018 et 2020, deux fois plus de clients nous considèrent comme acteur innovant de la transition énergétique.

SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DE TERÉGA

96% de nos clients
sont globalement
satisfaits

8,2/10 Note moyenne
8/10 en 2018

98%
sur le cœur d'activité de la relation
92% en 2018

100%
sur notre fiabilité
96% en 2018

98% de nos clients
sont **satisfaits**
de nos prestations

dont

19% qui estiment
que Teréga a progressé
dans ses prestations

14% en 2018



À PROPOS DE LA RELATION CLIENT

Accompagnement commercial

93% identifient clairement leur interlocuteur commercial Teréga

91% en 2018

Joignabilité

98%

96% en 2018

Délai de réponses aux demandes et réclamations

92%

91% en 2018

Qualité des échanges et réponses aux questions

95%

92% en 2018

Proactivité

89%

90% en 2018

Écoute

93%

93% en 2018

Fréquence des rencontres

82%

84% en 2018

Communication client

Supports de communication

100%

93% en 2018

Site internet de Teréga

100%

100% en 2018

Support d'information (webinaire)

98%

95% en 2018

Informations digitalisées : suivi des consommations, de la composition du gaz... (espace privé)

91%

96% en 2018



Depuis décembre 2020, l'ensemble des informations clients sont accessibles via notre nouveau portail client. Les clients y retrouvent leurs données de consommation, les données de qualité gaz, ainsi que leurs contrats et factures.

portail.terega.fr

À PROPOS DE LA RELATION CLIENT

Service client



Service opérationnel



Service d'alerte en cas de dépassement de capacité



Simplicité contractuelle



Souscription de capacités auprès de vos fournisseurs



Souscription de capacités en direct auprès de Teréga



Fiabilité du comptage



Qualité de facturation



Exploitation & Maintenance

Disponibilité et maintien en sécurité des ouvrages



Réactivité des équipes Teréga lors d'une intervention sur site



Professionalisme des équipes Teréga lors des interventions sur les sites



Formation des équipes terrain à la sécurisation du poste gaz



Afin d'anticiper et de répondre aux besoins de nos clients, nous renforçons la collaboration entre les équipes commerciales et les opérateurs de terrain.

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

CHARGÉE D'AFFAIRES
CLIENTS INDUSTRIELS

Gaëlle Bensahkoun

Tél. : +33 (0)6 20 81 67 74
gaelle.bensahkoun@terega.fr

CHARGÉ D'AFFAIRES
CLIENTS INDUSTRIELS

Jacques de la Torre

Port. : +33 (0)6 85 13 64 77
jacques.de-la-torre@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