



RESTITUTION
DE L'ENQUÊTE
DE SATISFACTION

2023

CLIENTS
INDUSTRIELS

OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE



Nous avons interviewé 81,5 % de nos clients industriels à l'été 2023 pour mesurer leur satisfaction.



PARTICIPATION DES CLIENTS



92 Industriels interrogés sur 113

OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE



Cette enquête, réalisée tous les deux ans, vise à :



Mesurer notre notoriété.



Évaluer le niveau de satisfaction de nos clients industriels vis à vis de nos prestations et de notre relation clients.

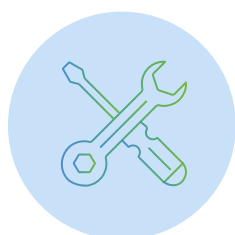
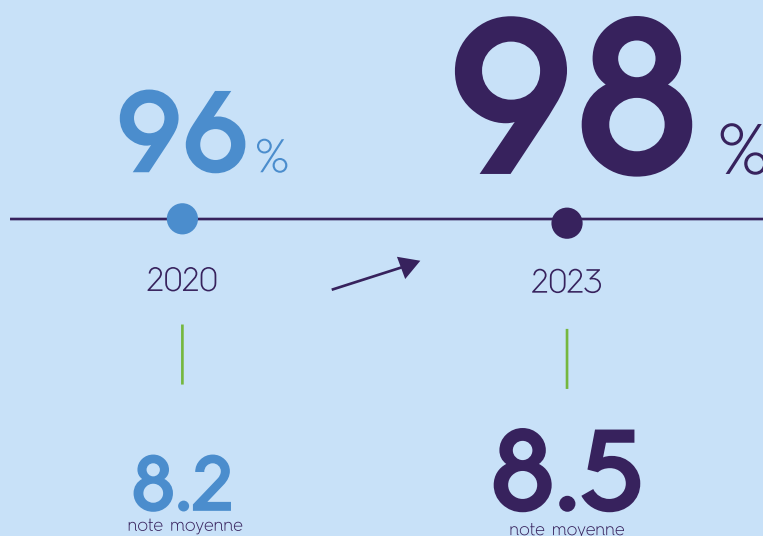


Identifier des actions concrètes d'amélioration.

SATISFACTION GLOBALE DE TERÉGA



**satisfaits
ou très satisfaits**



nos compétences



**notre fiabilité
& confiance**



SATISFACTION GLOBALE DE TERÉGA



**satisfaits
de nos prestations**



dont

35%

les jugent en progression
contre 19 % en 2020

RELATION CLIENT : ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL



satisfaits
ou **très satisfaits**

92 %
2023

8.5
note moyenne

	2020		2023
Joignabilité et écoute	> 98 %	=	98 %
Qualité des échanges et réponses aux questions	> 95 %	=	95 %
Fréquence des rencontres	> 82 %	↗	95 %

.....
PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

RELATION CLIENT : ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL



NEW

ACCOMPAGNEMENT AU PLAN DE SOBRIÉTÉ

2023



Webinaire informatif	>	98 %
Contact individualisé	>	98 %
Supports de communication : mails, booklet, présentation	>	100 %

OFFRE DE SERVICES

2023



Proposition d'offre sur mesure	>	97 %
--------------------------------	---	------

PORTAIL CLIENT

2023



Accessibilité à vos consommations	>	98 %
Connaissance de la qualité gaz	>	96 %

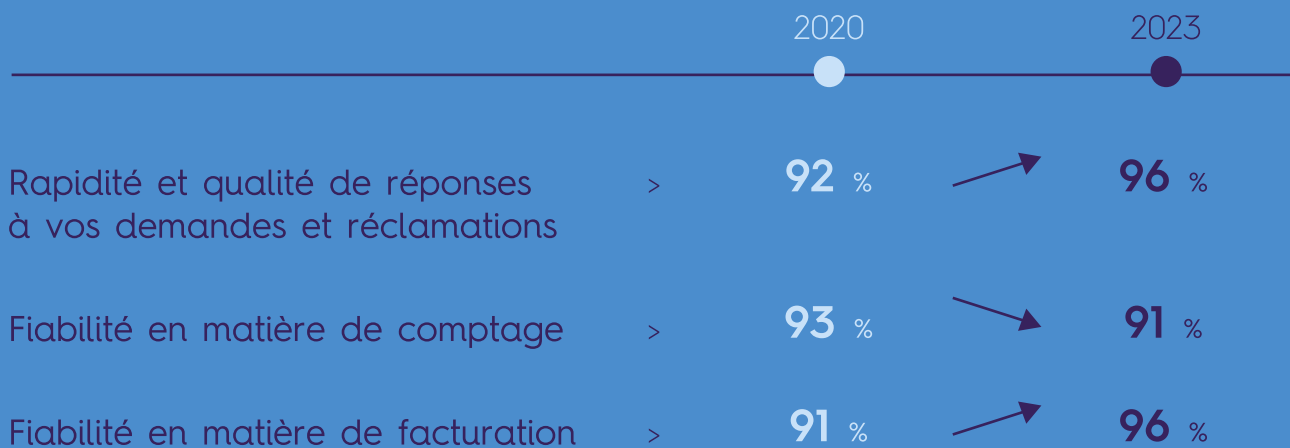
RELATION CLIENT : SERVICE CLIENT



satisfaits
ou **très satisfaits**

92 %
2023


8.1
note moyenne



FIABILITÉ ET PÉDAGOGIE

RELATION CLIENT : EXPLOITATION & MAINTENANCE



satisfaits
ou **très satisfaits**

91 %
2023

8.5
note moyenne

	2020	2023
Capacité à assurer le maintien en sécurité de votre poste de livraison	97 %	100 %
Professionalisme des équipes Teréga lors des interventions sur votre site	97 %	98 %
Sensibilisation de vos équipes à la sécurisation du poste de livraison	83 %	97 %

.....
EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



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

CHARGÉS D'AFFAIRES • CLIENTS INDUSTRIELS

Florent Meneguz

Tél. : +33 (0)7 77 28 16 95
florent.meneguz@terega.fr



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**

GESTION COMMERCIALE • FACTURATION
backoffice@terega.fr

ACHEMINEMENT GAZ • DISPATCHING COMMERCIAL
middleoffice@terega.fr