

2025

**RESTITUTION
DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION**

CLIENTS EXPÉDITEURS



TERĒGA

CADRE DE L'ENQUÊTE

Une enquête de satisfaction barométrique est réalisée tous les 2 ans auprès de nos clients expéditeurs Transport et Stockage.

Grâce à ces résultats, nous pourrons :

- évaluer le niveau de satisfaction des clients vis-à-vis de l'offre proposée mais également en matière de relations commerciales et contractuelles,
- identifier des actions concrètes d'amélioration.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Nous nous efforçons chaque jour de répondre à vos attentes, dans un souci permanent d'amélioration.

50

EXPÉDITEURS

interrogés

42 en 2023

4

THÈMES
abordés

Satisfaction
globale
et image
de Teréga

Offre
Stockage

Offre
Transport

Relation
client

2

TERÉGA

Satisfaction globale et image de Teréga



100% de nos clients se disent
"Satisfaits"
ou "Très satisfaits"
100% en 2023



100% de nos clients jugent
nos prestations :

- **Fiables** *100% en 2023*
- **Adaptées à leurs besoins** *100% en 2023*

La **qualité de la Relation Client** apparaît très souvent comme le premier élément caractérisant l'image de Teréga pour nos clients : **accessibilité, réactivité, flexibilité, professionnalisme, compétence, qualités relationnelles.**

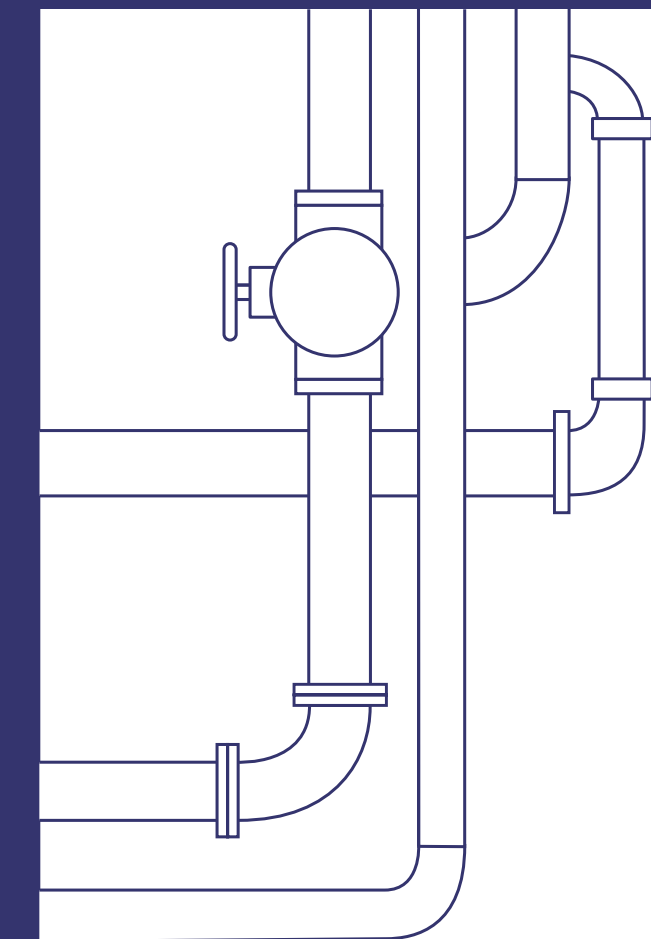
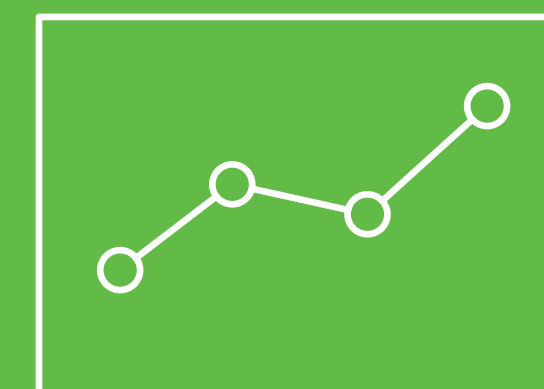
Évolution de nos prestations

56%

de nos clients estiment
que **nos prestations progressent**
62% en 2023

100%

de nos clients apprécient
notre **capacité d'adaptation**
aux changements de marché
(91% vs 2023)



4

Terēga

À PROPOS DE NOS OFFRES

Satisfaction globale

Offre **Stockage**



100%

des clients "Satisfaits"
à "Très satisfaits"

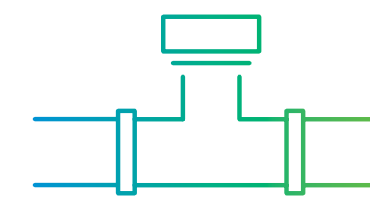
100% en 2023

8,9/10

Note moyenne
8,8 en 2023

Nos produits et services
sont appréciés à **99%** en moyenne (vs 89% 2023)
et connus à **92%** (vs 88% en 2023)

Offre **Transport**



95%

des clients "Satisfaits"
à "Très satisfaits"

100% en 2023

8,3/10

Note moyenne
8,6 en 2023

Perception
98% de satisfaction moyenne (vs 100% 2023)
53% de connaissance moyenne de nos services (vs 65% 2023)

À PROPOS DE LA RELATION CLIENT

Satisfaction globale

100%

des clients "Satisfaits"
à "Très satisfaits"

98% en 2023

9,3/10

Note moyenne
9,3 en 2023

- ✓ Documentation commerciale
- ✓ Communication commerciale
- ✓ Qualité de l'information sur les évolutions contractuelles

100% de "satisfaction" 96% en 2023

- ✓ Joignabilité et qualité d'écoute
- ✓ Délais et qualité des réponses
- ✓ Gestion commerciale (facturation et administration du contrat)

100% de "satisfaction" Stable

NOTRE ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE

Nouveaux Clients

100%
de "satisfaction"

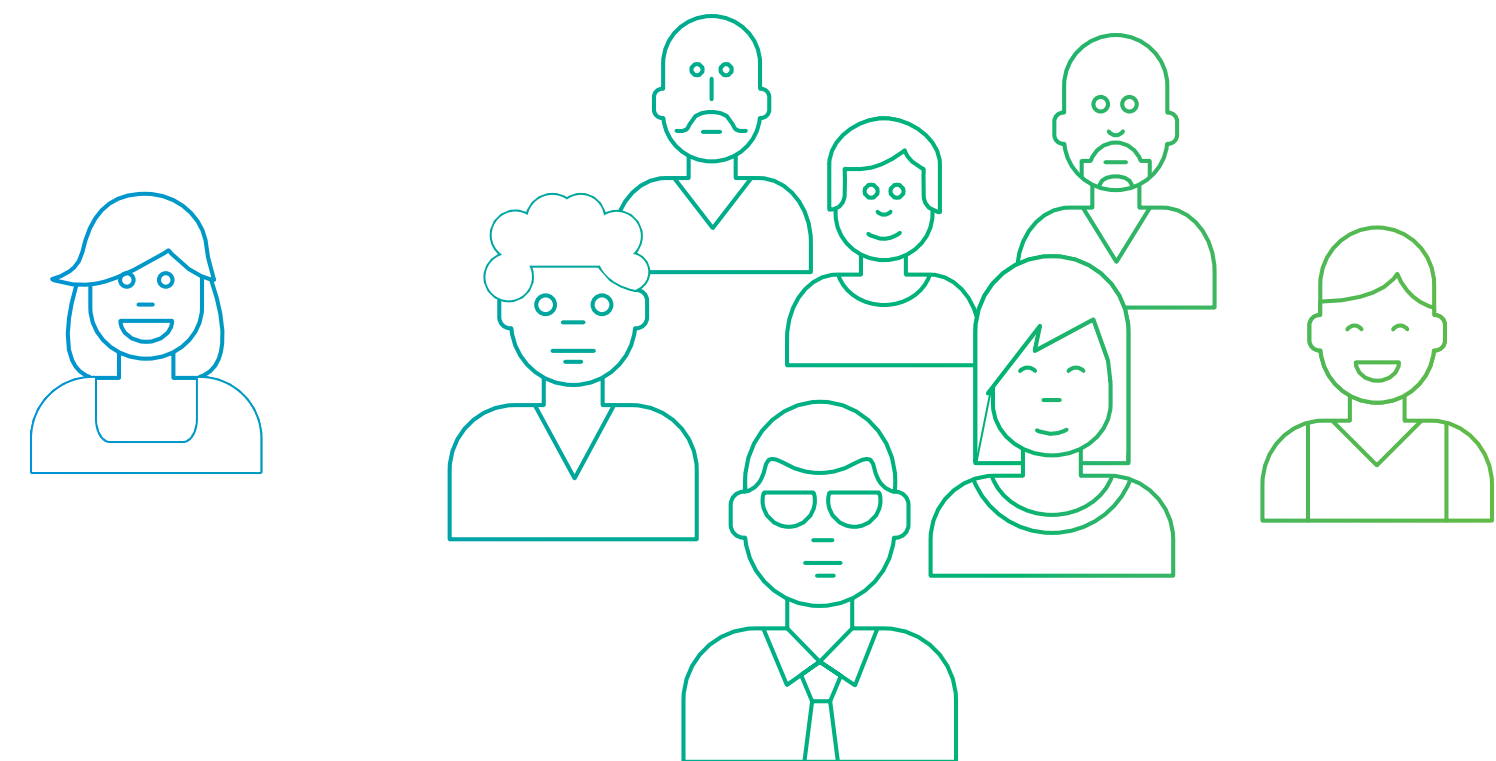
Événements Clients

100%
de "satisfaction"
sur nos Conventions
Clients & Stockage
annuelles

À PROPOS DU PORTAIL CLIENTS

- ✓ Adaptation aux attentes
- ✓ Amélioration continue du portail
- ✓ Fiabilité et pertinence des données publiées

100% de "satisfaction"
98% en 2023



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

SERVICE OFFRES : ots@terega.fr

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

SOUSCRIPTION/FACTURATION/
GARANTIE

Tél. +33 (0)5 59 13 34 15
gestion-commerciale@terega.fr

NOMINATION/PROGRAMMATION/
MATCHING/BILAN

Tél. +33 (0)5 59 13 38 65
dispatching-commercial@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