

Enquête de satisfaction Eurofoil : l'opinion des clients est primordiale

Durant l'été, Eurofoil a chargé Ducker Research Europe, un organisme indépendant, de mener une enquête auprès des clients des deux usines de production de feuille d'aluminium pour estimer les taux actuels de satisfaction, afin de suggérer à Eurofoil des voies de progrès.

Les résultats obtenus ont été particulièrement pertinents, puisque cette enquête a été la première depuis la naissance d'Eurofoil. Ils ont été analysés avec soin et comparés à ceux obtenus lors des précédentes enquêtes.

C'est l'excellent taux de participation qui rend particulièrement riches les enseignements de cette enquête : notamment l'identification des points forts de l'offre et du service d'Eurofoil, ainsi que divers points d'amélioration. Andreas Zenz, Directeur Commercial d'Eurofoil commente : « La participation à cette enquête a dépassé largement celles de toutes les années précédentes, et nous remercions nos clients qui ont pris le temps de nous donner leur appréciation et commentaires. Nous les avons analysés avec rigueur et intérêt, et nous les avons présentés et commentés auprès des usines et départements concernés. Nous nous engageons à faire progresser régulièrement notre service auprès des clients, par les changements et améliorations continus que suggèrent leurs commentaires. »

Les principaux résultats de l'étude menée par Ducker Research sont les suivants :

- Une importante majorité, s'élevant à 87 %, des répondants se sont déclarés satisfaits de la performance globale d'Eurofoil, ce qui constitue une forte progression par rapport aux résultats de 2010 et précédents.
- Des taux de satisfaction élevés ont notamment été relevés sur les domaines Qualité des produits (92%), constance de la qualité (88%), rapidité de réponse (91 %), équipe commerciale (98%) ainsi que Support Technique (93 %). Pour chacune de ces catégories, il s'agit également d'une amélioration depuis la dernière enquête qui reflète les efforts et actions dans ces domaines durant cette période.
- Certains points d'amélioration tels que Traitement des Réclamations ou Délais ont été identifiés par l'étude et deviennent une priorité, faisant l'objet de plans d'actions mis en place en ce moment même dans les usines.
- Cette année les clients des secteurs Plats semi-rigides, Echangeurs Thermiques Automobile ou Echangeurs Thermiques Industriels ont répondu de façon très positive, avec 100% des répondants se disant (très) satisfaits d'Eurofoil en général.

Eurofoil est un des producteurs majeurs de feuille d'aluminium en Europe, et fournisseur leader de complexes pour l'industrie du Tabac et de l'emballage. Forte de son expertise unique en coulée continue, Eurofoil bénéficie d'un système d'approvisionnement très flexible et autonome. La société fournit en Europe et dans le monde entier les plus grandes marques des secteurs de l'emballage, de l'automobile et de l'industrie. Le centre de recherche Eurofoil au Luxembourg (Eurofoil Innovation Center) est le seul centre de recherche et de développement à se concentrer sur la feuille d'aluminium et sur son utilisation dans les complexes et systèmes d'emballage. Eurofoil - Experts in Foil.