

## Van Gansewinkel obtient un score de 8,4 en matière de satisfaction de la clientèle

13-04-2015

Van Gansewinkel obtient une évaluation moyenne de 8,4 de la part de ses clients, ce qui représente le score le plus élevé depuis que le gestionnaire de déchets a commencé à enquêter sur la satisfaction de la clientèle. Cette amélioration s'explique notamment par de meilleures évaluations de deux piliers de l'enquête que sont le 'traitement des plaintes' et la 'fiabilité de la prestation des services'. Le bureau d'enquêtes indépendant Integron mène chaque année une étude de satisfaction de la clientèle auprès de 1200 clients volontaires de Van Gansewinkel en Belgique et aux Pays-Bas.



Comme les années précédentes, des scores élevés ont été enregistrés dans les rubriques 'fiabilité de la prestation de services' et 'professionnalisme et cordialité du personnel'. Les chauffeurs et chargeurs qui collectent chaque jour les déchets ont même obtenu un score de 8,8 en 2014, soit une augmentation de 0,2 point comparativement à l'année 2013. En outre, le nombre de plaintes a diminué et le nombre d'entreprises qui recommandent Van Gansewinkel a augmenté. « Cette estime que nous témoignent nos clients est très précieuse pour Van Gansewinkel, car elle porte sur la prestation des services que nous leur rendons chaque jour », déclare Dennis Leeuwerik, Directeur des Achats chez Van

Gansewinkel. « Nous sommes fiers d'avoir réussi à améliorer notre prestation de services l'année dernière. Il n'y a pas de meilleure motivation pour nos collaborateurs, tant dans les bureaux que sur le terrain ! »

Au cours de l'année écoulée, Van Gansewinkel a fortement amélioré sa prestation de services sur l'ensemble de la chaîne. Ainsi, les clients ont évalué leur gestionnaire de déchets à 8,6 pour sa prestation de services (contre 8,5 en 2013), 7,1 pour le traitement des plaintes et 8,4 pour la satisfaction générale (le score de 2013 était de 8,2). La satisfaction et l'estime des clients transparissent également dans la diminution du nombre de plaintes de 25 % par rapport à 2013. « De nombreux efforts ont été fournis l'année dernière pour optimiser le traitement des plaintes », poursuit Dennis Leeuwerik. « Chaque plainte est une plainte de trop et il nous tient à cœur de la résoudre dans les plus brefs délais. Manifestement, nos efforts ont été reconnus par le marché, et cela fait plaisir de le constater. Il va sans dire que nous voulons encore améliorer ce chiffre dans les années à venir. »

L'enquête de satisfaction a été menée auprès de 1200 clients belges et hollandais à la fin de l'année 2014. Le bureau d'enquêtes Integron étudie chaque année les chiffres des enquêtes de satisfaction d'environ 1000 entreprises belges et hollandaises.