

Baromètre de la relation client Soregor : toujours plus de satisfaction

Tous les 2 ans, Soregor interroge ses clients afin de mesurer leur satisfaction et d'identifier leurs besoins et attentes. Les scores obtenus lors de la seconde édition du baromètre menée en fin d'année dernière sont en augmentation.

→ Des résultats en hausse sur tous les critères

La deuxième vague du baromètre de la relation client Soregor a concerné un peu plus de 500 clients Soregor interrogés par téléphone par le cabinet d'étude nantais G&A links. Ce baromètre est destiné à mesurer leur satisfaction quant à la qualité des relations qu'ils entretiennent avec leur(s) interlocuteurs, et celle des prestations qui leur sont délivrées.

Quels sont les principaux enseignements de cette deuxième vague ?

- Convivialité, accueil, disponibilité... 96% des clients sont satisfaits des relations avec leur(s) interlocuteurs du Groupe Soregor, contre 95% en 2009.
- Respect des délais, pertinence des conseils, adéquation des prestations aux attentes... 95% des clients sont satisfaits de l'ensemble des prestations du Groupe Soregor, contre 92% en 2009.
- Au global 93% des clients sont satisfaits de l'ensemble des prestations, des services et des relations avec le Groupe Soregor, contre 89% en 2009.

→ Toujours mieux accompagner au quotidien

Le Groupe Soregor a fait de l'écoute et de la satisfaction de ses clients l'une de ses priorités. Cette volonté s'est traduite en janvier 2009 par l'obtention de la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités et de ses sites, et son renouvellement en janvier 2012. Dans un souci permanent d'amélioration de sa qualité de service, le Groupe Soregor a souhaité aller plus loin en mettant en place ce baromètre. Il permet à Soregor de mettre en évidence les principaux axes d'amélioration et de travailler à la mise en œuvre de solutions permettant de mieux accompagner ses clients au quotidien.

Contact presse : Laura Xavier – Tél. 02 41 79 78 55 – la-xavier@soregor.fr

A propos du Groupe Soregor

Soregor, dont le siège est à Angers, est spécialisé dans l'accompagnement des TPE/PME à chaque étape de la vie de leur entreprise : création, gestion, développement et transmission. Pour répondre aux attentes des entrepreneurs d'aujourd'hui, le Groupe déploie dans toutes ses agences une offre de services pluridisciplinaires issue de plus de 40 ans d'expériences. Autour de ses activités historiques, l'expertise-comptable et le commissariat aux comptes, Soregor propose à ses clients l'accès aux ressources de cinq métiers complémentaires, indispensables à leur projet : expertise sociale, informatique, juridique, formation, conseil. Ils disposent tous d'équipes et de moyens dédiés. Fort de ses 100 implantations dans le Grand Ouest qui témoignent de son attachement à la proximité, le Groupe génère un CA de 60 millions d'€ et compte 950 collaborateurs. www.soregor.fr

L'ensemble des sites et des activités du Groupe Soregor est certifié ISO 9001.