



12.2009

ENQUÊTE CLIENTS HOTELA 2009

En septembre 2009, nous avons à nouveau lancé une enquête de satisfaction clients. Le dernier sondage datait du mois d'octobre 2006.

Environ 660 entreprises y ont participé. Cela représente, sur la base des 2'375 clients contactés, un taux de retour de presque 28% (22% en 2006). Les résultats sont, tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif, représentatifs.

Comparé à l'enquête de satisfaction de 2006, l'index de satisfaction clients s'est encore amélioré de 2 points, passant ainsi à 77 (sur une échelle de 100). Ce développement est encore plus satisfaisant puisque l'environnement actuel, en comparaison avec la dernière enquête, s'est assombri par les conséquences de la crise financière et économique. L'index de la loyauté clients, déjà à un niveau élevé lors de la précédente enquête, a encore pu être amélioré. Celui-ci se trouve actuellement à 96 (contre 95 en 2006).

Le meilleur score a été réalisé, comme il l'était déjà lors du dernier sondage, dans le domaine de la manière d'être de nos collaborateurs (serviabilité, amabilité, etc.). Le score a même pu être augmenté à 84 points par rapport aux 80 obtenus en 2006. Le fait que l'orientation clients véhiculée par nos collaborateurs soit ressentie de cette manière par le client nous remplit de fierté et de gratitude vis-à-vis de nos collaborateurs.

En général, nos clients ont notamment relevé l'aspect qualitatif dans tous les domaines. Dans toutes les catégories questionnées, une amélioration a été constatée. Ainsi, 89% de nos clients trouvent que, ces trois dernières années, nous avons encore évolué de manière positive.

L'enquête réalisée en 2006 a notamment relevé un potentiel d'amélioration dans les modalités de gestion. Les progrès entrepris dès lors ont démontré leurs effets. En 2009, le score de satisfaction concernant les modalités de gestion a augmenté de 71 à 76 points.

Les réponses données par nos clients MIRELA sont par ailleurs très positives. En effet, dans toutes les catégories questionnées, le taux de satisfaction dépasse largement la moyenne. Ceci démontre que notre plateforme MIRELA et la plus-value qu'elle apporte, présentent un avantage évident.

Selon l'enquête, le concept permettant à l'employeur de conclure toutes les assurances sociales auprès d'un seul partenaire, rencontre toujours un grand intérêt. Ces prochaines années, notre concentration se basera sur l'optimisation des synergies et la simplification dans le domaine de la gestion administrative. Un autre facteur très apprécié par nos clients est l'offre de prestations de services qui repose clairement sur des besoins liés aux secteurs économiques concernés.

Nous remercions toutes les personnes et entreprises ayant répondu à l'enquête pour leur intérêt apporté à ce sondage. Les nombreuses remarques nous sont précieuses afin de garantir, aussi à l'avenir, la meilleure qualité dans les prestations de services. Les résultats obtenus sont considérés comme de la reconnaissance, mais également comme une obligation à continuer sur ce chemin.

Nous avons personnellement informé les gagnants de notre concours.