

VOTRE SATISFACTION EN 2018

2000

enquêtes réalisées
sur l'année 2018

7,2
Note de
satisfaction

73%*

de nos clients
sont satisfaits
et nous le font
savoir

*Note entre 7 et 10

7,1
Note de
recommandation



Les équipes terrain d'ENGIE Cofely sont compétentes et toujours disponibles, de plus les interlocuteurs sont fiables et cordiaux.
Anne L. (44)

Sur les sujets de l'innovation et de la technologie, ENGIE Cofely est expert. ENGIE Cofely est précurseur de la performance énergétique grâce à leurs solutions sur-mesure.
Geoffrey G. (36)

NOS POINTS FORTS



OFFRE & DEVIS

74%

de nos clients sont satisfaits et nous le font savoir.



QUALITÉ DU
RELATIONNEL

91%

de nos clients apprécient leurs relations avec les équipes d'ENGIE Cofely.



PRESTATIONS
& SERVICES

83%

de nos clients saluent le travail accompli au quotidien par ENGIE Cofely.



INNOVATION

2/3

de nos clients qualifient ENGIE Cofely d'entreprise innovante.



SÉCURITÉ

93%

de nos clients valorisent l'attention portée à la sécurité des personnes et des installations.

NOS AXES D'AMÉLIORATION



RÉCLAMATIONS

ENGIE Cofely doit être plus réactif lorsqu'on émet une réclamation car nous souhaitons avoir des retours plus rapides, c'est le seul point qu'il faut qu'ils améliorent.
Jacques P. (94)

Le suivi de la réclamation est à revoir car les délais d'attente sont parfois longs.
Caroline B. (25)



REPORTING

Les rapports annuels sont réalisés avec efficacité mais il faudrait améliorer les délais du reporting car ils sont essentiels pour le bon déroulement de nos activités.
Malika B. (14)

Un reporting détaillé sur les interventions serait bénéfique pour nous car il nous permettrait de voir l'état d'avancement et l'efficacité des actions mises en place.
Olivier J. (69)