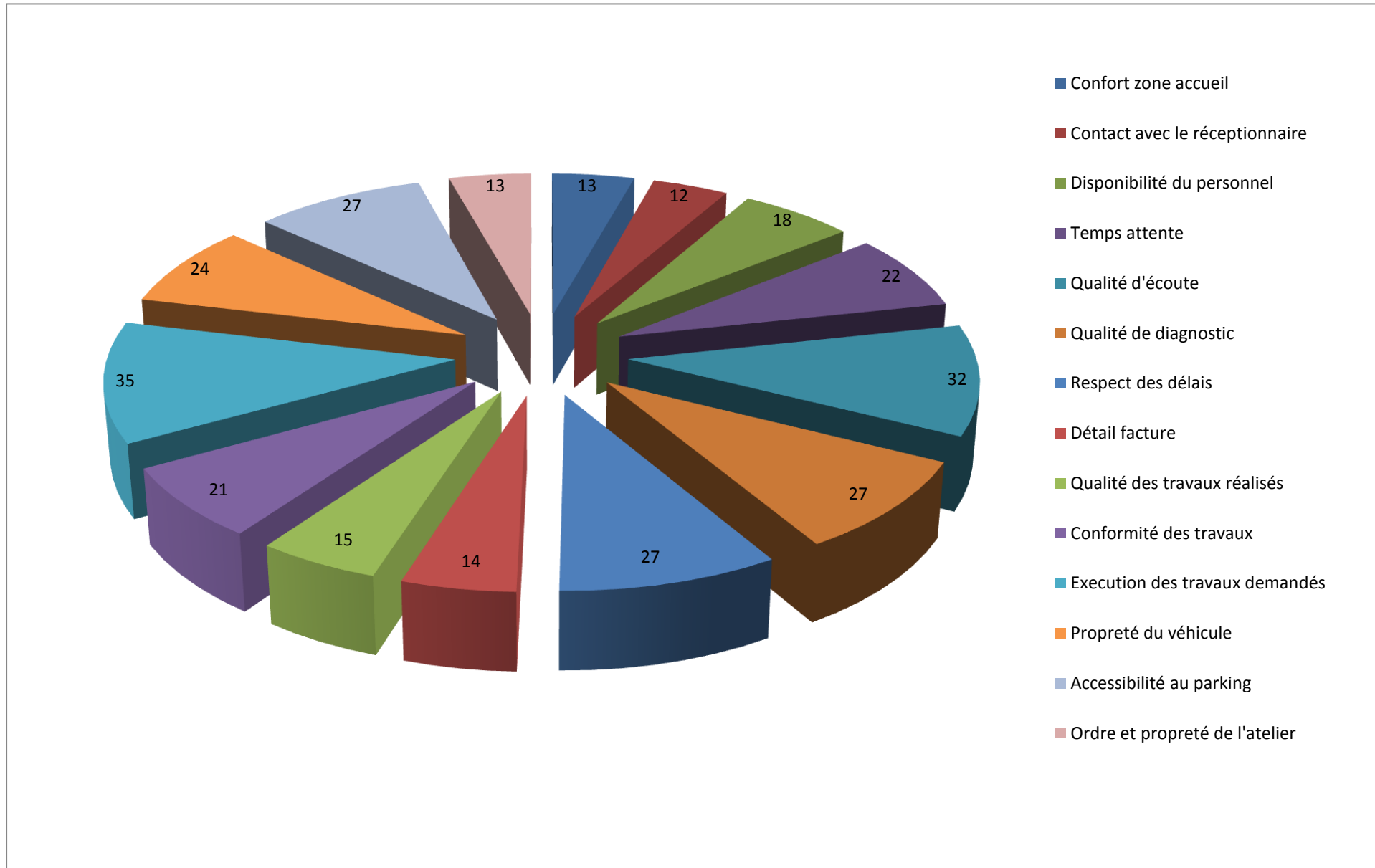


OMAV BTS AVA
Demis Papazoglou

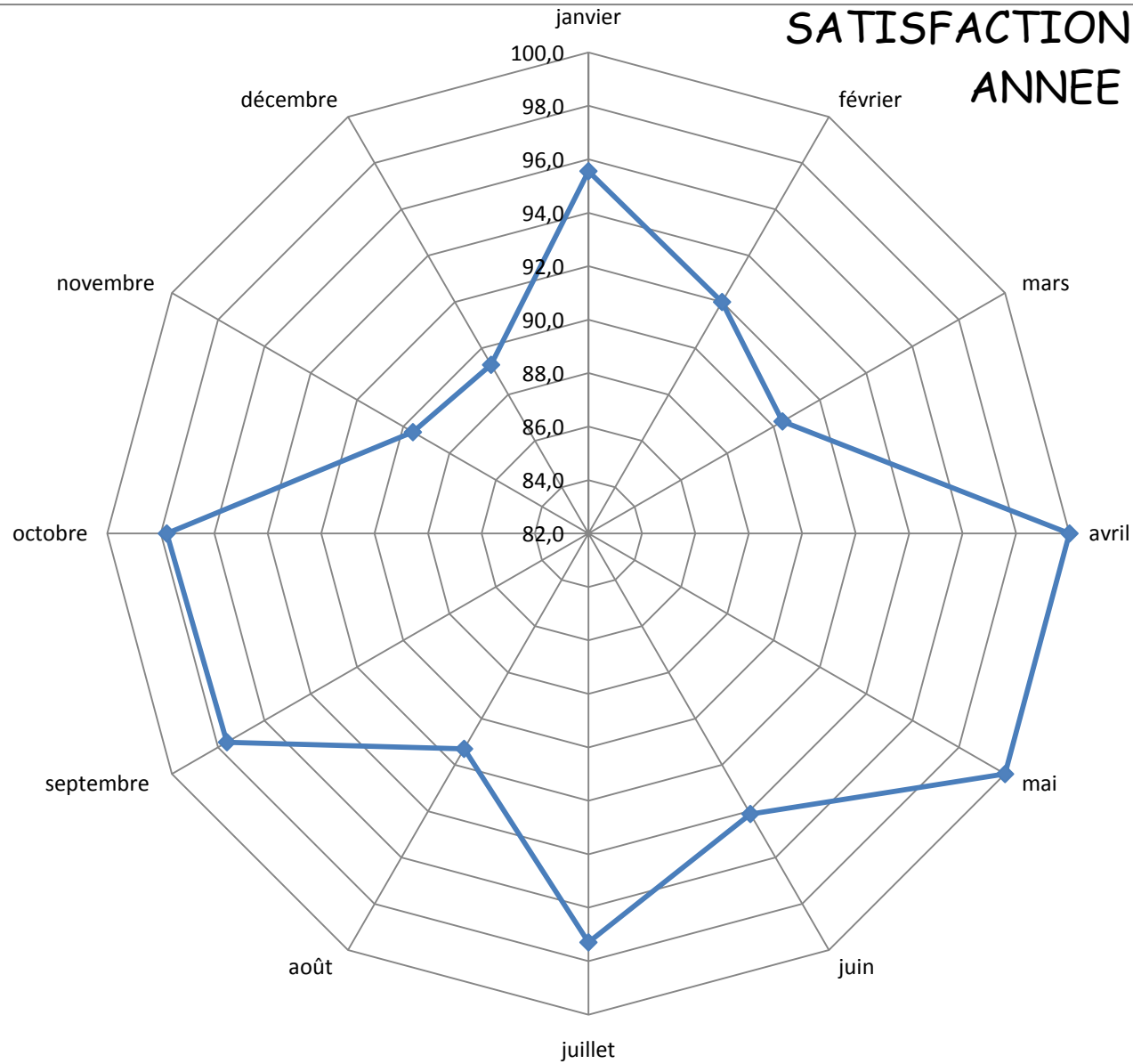
SYNTHESE DES INSATISFACTIONS EXPRIMEES AU CUMUL DE 12 MOIS PAR CRITERE ET PAR MOIS.													
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
Nombre d'intervention	45	50	52	48	56	85	74	23	42	45	48	56	568
Nombre de retour	2	4	5	0	0	5	2	2	1	1	5	6	33
POURCENTAGE INSATISFACTION	4,4	8,0	9,6	0,0	0,0	5,9	2,7	8,7	2,4	2,2	10,4	10,7	5,4
POURCENTAGE SATISFACTION	95,6	92,0	90,4	100,0	100,0	94,1	97,3	91,3	97,6	97,8	89,6	89,3	94,6
Travail mal fait	2	2	3	0	0	2	1	0	1	1	3	3	18
Pièces non disponibles	0	2	1	0	0	3	0	2	0	0	0	2	10
Délais non respectés	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	5
CONFORTEMENT													
Confort zone accueil	2	0	2	3	2	0	1	0	0	1	0	2	13
Contact avec le réceptionnaire	4	0	3	0	0	0	1	0	0	1	0	3	12
Disponibilité du personnel	1	1	4	1	0	2	2	0	0	2	1	4	18
Temps attente	1	2	1	1	1	3	5	0	0	5	2	1	22
Qualité d'écoute	2	5	1	1	3	5	4	1	0	4	5	1	32
Qualité de diagnostic	3	4	0	0	5	1	3	2	2	3	4	0	27
Respect des délais	4	2	0	2	0	4	6	0	1	6	2	0	27
Détail facture	1	1	0	4	2	5	0	0	0	0	1	0	14
Qualité des travaux réalisés	5	0	0	3	2	2	0	3	0	0	0	0	15
Conformité des travaux	2	0	2	2	4	2	0	4	3	0	0	2	21
Execution des travaux demandés	3	2	5	2	2	5	1	2	5	1	2	5	35
Propreté du véhicule	1	2	3	0	2	4	2	2	1	2	2	3	24
Accessibilité au parking	0	3	4	0	0	4	3	2	1	3	3	4	27
Ordre et propreté de l'atelier	0	0	0	1	0	2	4	2	0	4	0	0	13

OMAV BTS AVA
Demis Papazoglou

Total	29	22	25	20	23	39	32	18	13	32	22	25	300
-------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

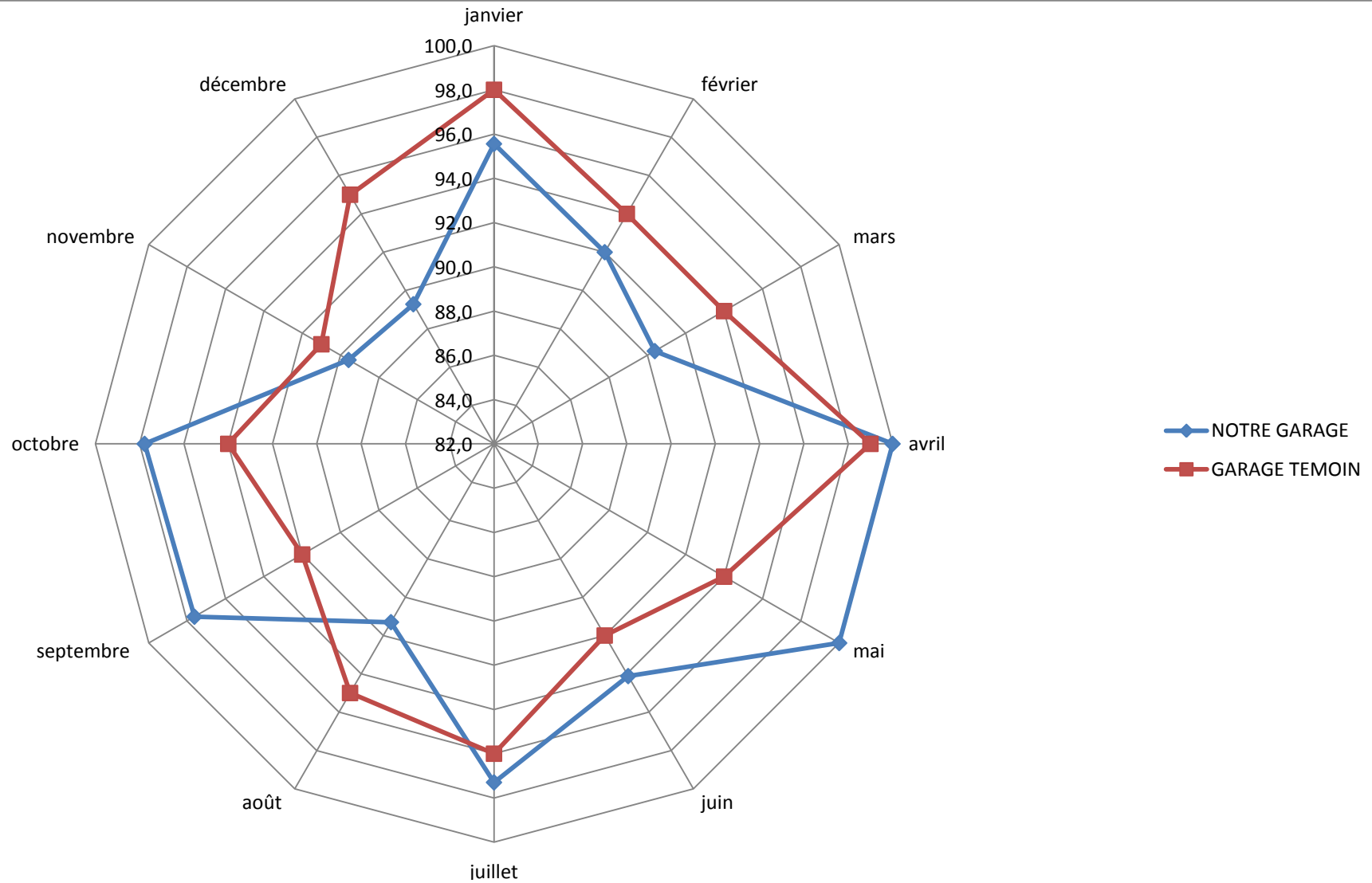


SATISFACTION CLIENT ANNEE



OMAV BTS AVA
Demis Papazoglou

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
NOTRE GARAGE	95,6	92,0	90,4	100,0	100,0	94,1	97,3	91,3	97,6	97,8	89,6	89,3
GARAGE TEMOIN	98	94	94	99	94	92	96	95	92	94	91	95



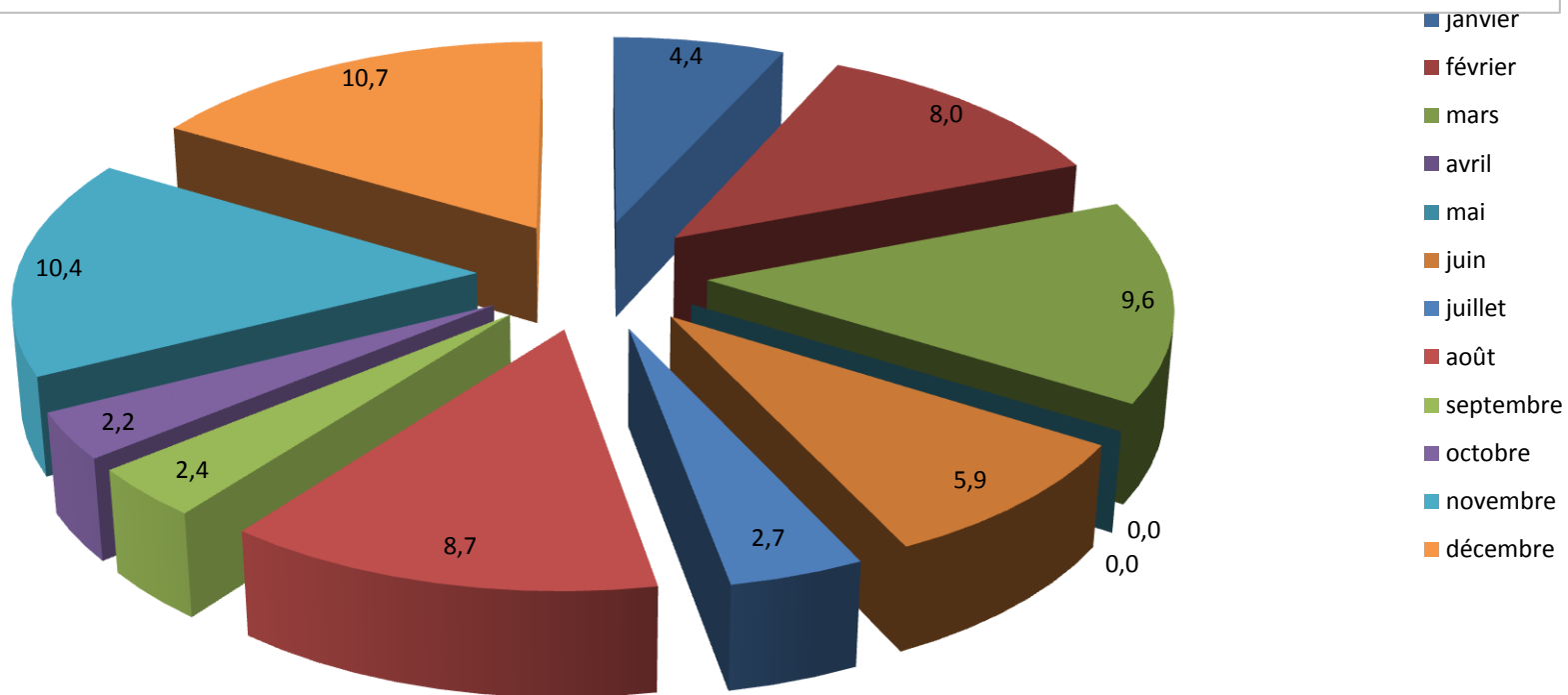
OMAV BTS AVA
Demis Papazoglou



OMAV BTS AVA
Demis Papazoglou

janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
4,4	8,0	9,6	0,0	0,0	5,9	2,7	8,7	2,4	2,2	10,4	10,7	5,4

INSATISFACTIONS CLIENTS PAR MOIS



OMAV BTS AVA
Demis Papazoglou

SATISFAIT	NON SATISFAIT
5,4	94,6

