



**cadeaux-publicitaires-online.fr**

Votre partenaire en objets publicitaires et cadeaux d'affaire

L'équipe de Cadeaux-Publicitaires-Online.fr mène pour vous, depuis 2009, une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle. Cette étude a un double objectif : nous engager dans un processus d'amélioration continu de notre offre de service et nous assurer d'être en permanence à l'écoute de nos clients et partenaires. Notre objectif : votre entière satisfaction !

## Méthode de réalisation de l'enquête

Un petit questionnaire de satisfaction est envoyé, depuis 3 ans, à tous nos clients après réception de leur marchandise (ceux-ci étant libres de répondre ou non à cette enquête). Au cours des 3 dernières années, près de 24,49% (85/347) des clients ont répondu à cette enquête. Nous tenons d'ailleurs à remercier chaleureusement tous ceux qui ont participé à cette étude.

## Les questions posées dans ce questionnaire sont les suivantes

- 1°) Quel est votre avis général sur [www.cadeaux-publicitaires-online.fr](http://www.cadeaux-publicitaires-online.fr) ?
- 2°) Quel est votre avis sur la qualité des produits et du marquage ?
- 3°) Quel est votre avis sur le rapport qualité/prix de la prestation ?
- 4°) Quel est votre avis sur les sites de [www.cadeaux-publicitaires-online.fr](http://www.cadeaux-publicitaires-online.fr) ?  
(ergonomie, design)
- 5°) Quel est votre avis sur la qualité du relationnel et le suivi commercial de l'équipe CPO ?

## Les résultats

Ces questionnaires se présentent sous la forme de QCM (questionnaires à choix multiples), permettant de déterminer le niveau de satisfaction des clients. Pour chaque question, le sondé a le choix entre **4 types de réponses** :

- **Très satisfait**
- **Satisfait**
- **Peu satisfait**
- **Insatisfait**



polo-online



stylos-online



sac-online



cravate-online



t-shirt-online



parapluie-online



briquet-online



golfshop-online

**Cadeaux-Publicitaires-Online.fr SARL**

WTC 2

120 Route des Macarons  
Parc de Sophia Antipolis  
06560 Valbonne

Tel: +33 493 65 36 70  
Fax.: +33 493 64 62 22

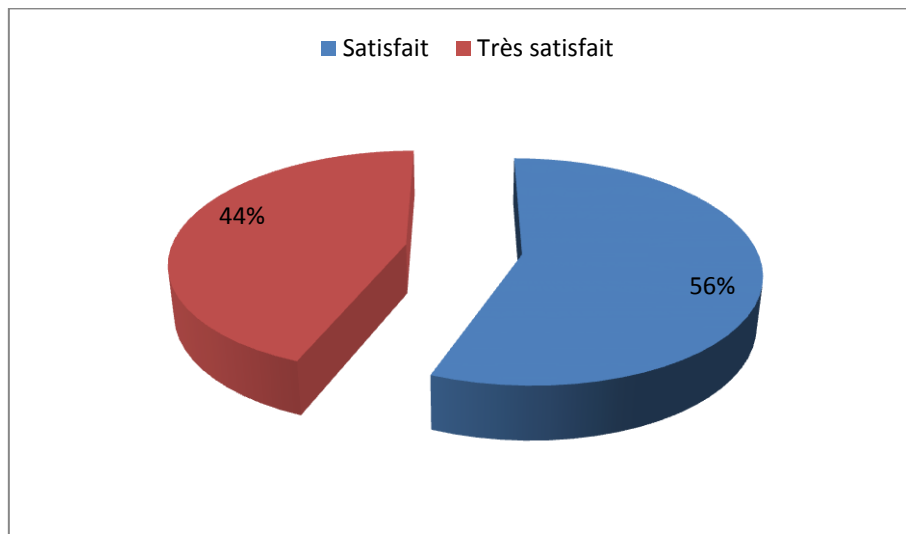
E-mail: [info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)



cadeaux-publicitaires-online.fr

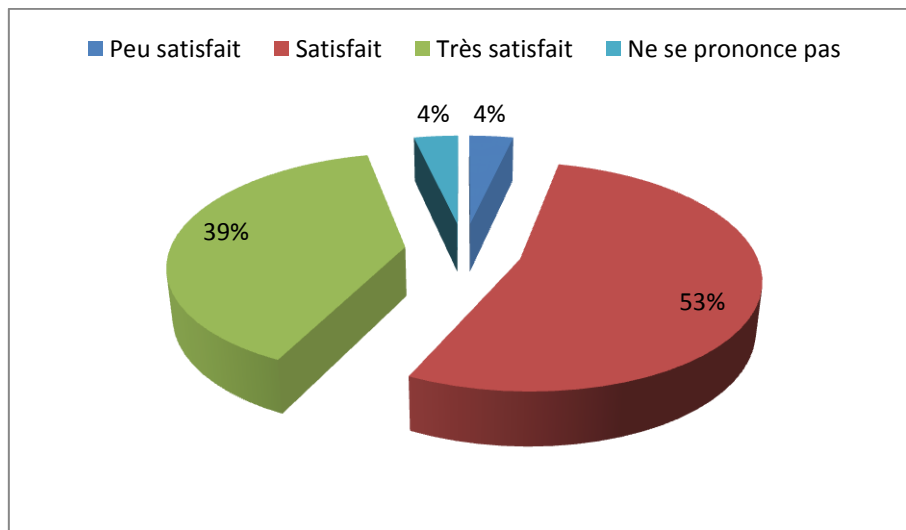
Votre partenaire en objets publicitaires et cadeaux d'affaire

## 1°) Quel est votre avis général sur [www.cadeaux-publicitaires-online.fr](http://www.cadeaux-publicitaires-online.fr)?



- 56% des clients ont un avis général positif sur Cadeaux Publicitaires Online [CPO]
- 44% sont très satisfaits de Cadeaux Publicitaires Online
- 100 % des clients sont plus que satisfaits de la prestation réalisée par CPO
- Aucun client ne se dit peu satisfait ou insatisfait

## 2°) Quel est votre avis sur la qualité des produits et du marquage ?



- 92% des clients sont satisfaits de la qualité des produits et du marquage
- Parmi eux, 39% sont même très satisfaits
- 4% ne se prononcent pas



Cadeaux-Publicitaires-Online.fr SARL

WTC 2

120 Route des Macarons  
Parc de Sophia Antipolis  
06560 Valbonne

Tel: +33 493 65 36 70  
Fax.: +33 493 64 62 22

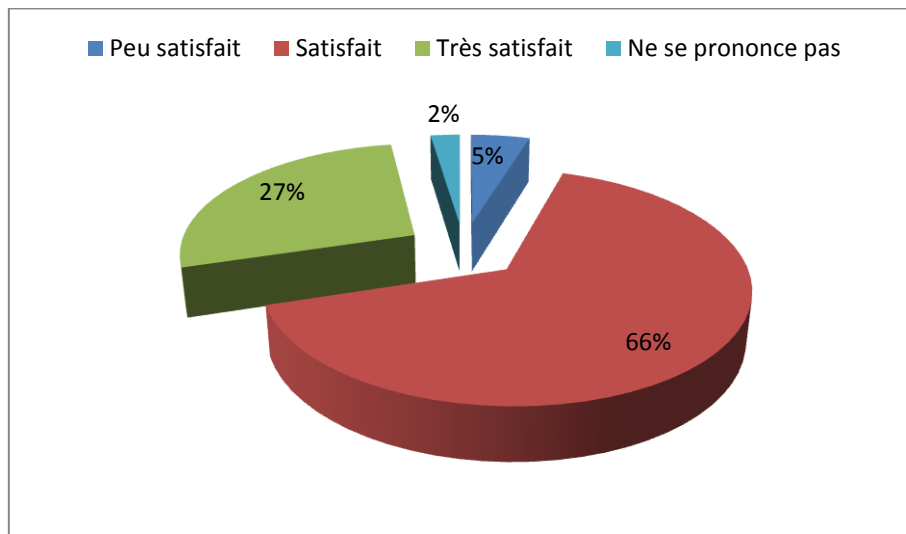
E-mail: [info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)



cadeaux-publicitaires-online.fr

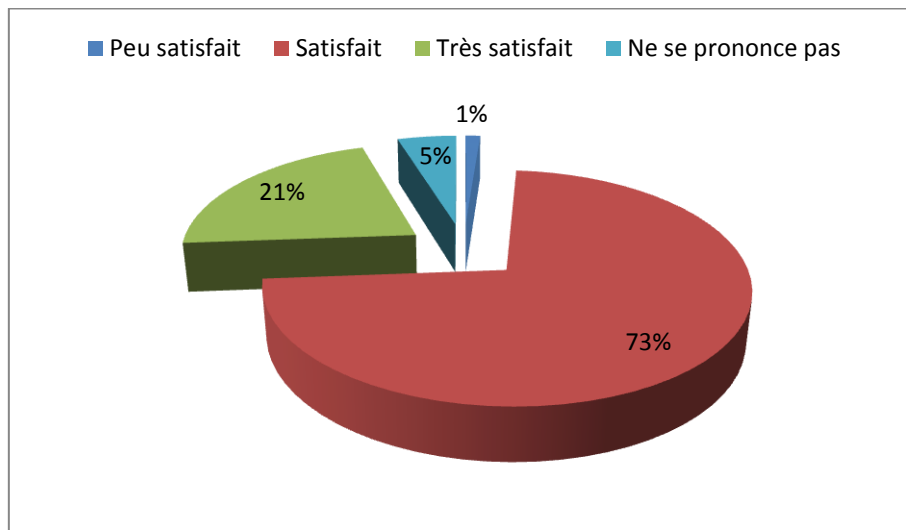
Votre partenaire en objets publicitaires et cadeaux d'affaire

### 3°) Quel est votre avis sur le rapport qualité/prix de la prestation ?



- 93% des clients se disent satisfaits du rapport qualité/prix de la prestation
- 27% des clients satisfaits se disent même très satisfaits de la qualité de la prestation
- 2% ne se prononcent pas

### 4°) Quel est votre avis sur les sites de [www.cadeaux-publicitaires-online.fr](http://www.cadeaux-publicitaires-online.fr) (ergonomie, design) ?



- 94% des clients sont satisfaits des sites du Groupe CPO
- 5% ne se prononcent pas
- Seul 1% des clients sont peu satisfaits de la qualité des sites



Cadeaux-Publicitaires-Online.fr SARL

WTC 2

120 Route des Macarons  
Parc de Sophia Antipolis  
06560 Valbonne

Tel: +33 493 65 36 70  
Fax.: +33 493 64 62 22

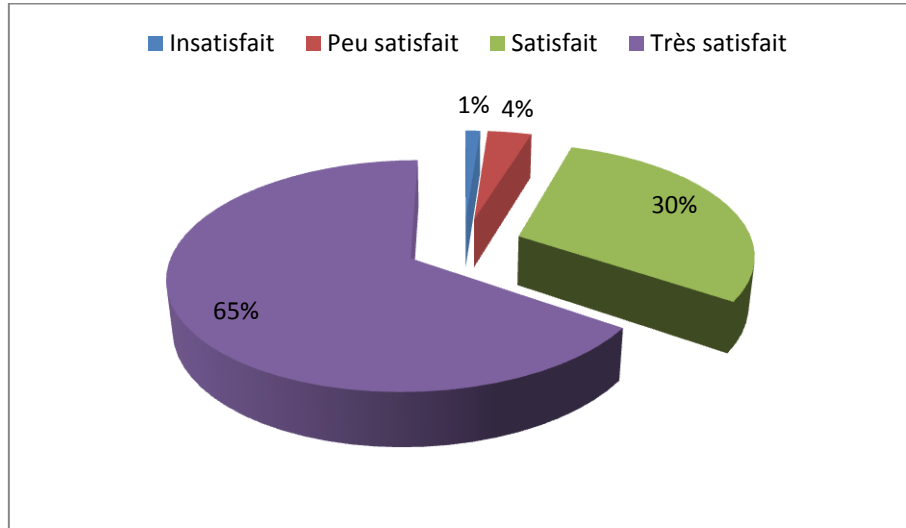
E-mail: [info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)



cadeaux-publicitaires-online.fr

Votre partenaire en objets publicitaires et cadeaux d'affaire

## 5°) Quel est votre avis sur la qualité du relationnel et le suivi commercial de l'équipe CPO ?



- 95% des clients sont satisfaits de la qualité du relationnel et du suivi commercial
- 65% se disent même très satisfaits
- Seul 1% des clients sont insatisfaits

## Quelques commentaires de clients satisfaits

« De la qualité, des conseils pertinents et un respect des délais. Bravo et merci pour votre efficacité » - *Appétits & Associés* ; Jérôme SAGLIER ; le 11/09/09

« Rapide et Efficace » - *SEGUIN MOREAU* ; Laurence PETITEAUX ; le 17/09/09

« Une prestation rapide, efficace et d'un bon rapport qualité prix »- *UNFS/CFDT* ; Jocelyne CHENET ; le 22/09/09

« Efficacité, réactivité »-*TORDO BELGRANU* ; Karine SEBIRE ; le 03/11/09

« Une société réactive et commerciale ayant l'objectif de fournir des articles de qualités bien finis » - *Heli and CO.* ; Antoine CORNET ; 25/11/2009

« Excellent contact commercial, produits de bonne qualité » - *SOLAR TOTAL SARL* ; Diane NEVEU ; 30/11/09



Cadeaux-Publicitaires-Online.fr SARL

WTC 2

120 Route des Macarons  
Parc de Sophia Antipolis  
06560 Valbonne

Tel: +33 493 65 36 70  
Fax.: +33 493 64 62 22

E-mail: [info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)



cadeaux-publicitaires-online.fr

Votre partenaire en objets publicitaires et cadeaux d'affaire

« **Nous n'avons qu'à nous féliciter des contacts établis et de la prestation** » - *Association Arbas Salat Animation* ; Alain SALLES ; 07/04/10

« **Relations commerciales – clients : très correctes, rapides et bien faites** » - *Notre Dame de la Nativité – MERLEBACH* ; Jeanne PAUL ; 24/04/10

« **CITE APERO est très satisfaite du service fourni** » - *CITE APERO* ; Franck ; le 08/04/10

« **Excellent suivi de commande et résultat conforme à ce qui avait été souhaité et vu** » - *Ville d'Olonne sur Mer* ; Alain Blanchard ; le 10/06/10

« **Produits et broderies de très bonne qualité et très bonne communication** »- *Festi'Roc* ; ThiéryTrellu ; le 10/06/10

« **A l'écoute, efficacité, rapidité** »- *Ambulances Thomas* ; Bureau Thomas ; le 23/09/10

« **Très bonne réactivité aux demandes. Je garde votre contact dans mes plaquettes** »- *Château Saint Just* ; Eladio Alvarez ; le 23/09/10

« **J'ai trouvé le suivi client très bon et les briquets produits de bonne qualité** »- *Reve FM* ; Guilhard Lucie ; le 21/10/10

« **Efficace et rassurant** »- *HVM Racing et F3 Classic* ; Honnorat ; le 10/11/10

« **Très bonne réactivité et un bon contact avec le personnel !** »- *Particulier* ; Debry Luc ; le 10/11/10

« **Excellente Communication** »- *KABA* ; Jean-Charles Camus ; le 09/12/10

« **Le matériel est de qualité au même titre que le service** »- *Btec.ch* ; Roland Chapuis ; le 13/12/10

« **Travail Sérieux** »- *Nactis* ; Céline Gleilz ; le 14/02/11

« **Rapidité de réaction, d'exécution et de livraison... Pour résumer en 1 mot : Professionnalisme ! Merci !** »- *Green Energy 4 Seasons* ; Sophie Zachary ; le 02/03/11

« **Bon service, livré dans les temps malgré un délai imposé relativement court** »- *ISOL-ECO* ; Combrouze Sébastien ; le 05/04/11

« **Tout s'est bien passé. Du professionnalisme** »- *ESC Tir à l'Arc* ; Comparot Alain ; le 18/04/11



polo-online



stylos-online



sac-online



cravate-online



t-shirt-online



parapluie-online



briquet-online



golfshop-online

Cadeaux-Publicitaires-Online.fr SARL

WTC 2

120 Route des Macarons  
Parc de Sophia Antipolis  
06560 Valbonne

Tel: +33 493 65 36 70  
Fax: +33 493 64 62 22

E-mail: [info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)



cadeaux-publicitaires-**online**.fr

Votre partenaire en objets publicitaires et cadeaux d'affaire

« Jusque là tout va bien ! Nous savons à qui nous adresser si nous avons l'occasion de faire des cadeaux publicitaires. »- *Manager's Solution* ; Marie-Odile Blin ; le 28/04/11

« Bon suivi qui a été effectué par du personnel disponible et compétent »- *Association L'Altu Liamone* ; le 20/04/11

**N'hésitez pas à nous faire part de votre avis...**

**Pour cela, un email à**

**[info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)**

**Merci d'avance !**

Document réalisé à Sophia Antipolis, le 10 Mai 2011  
Cadeaux-Publicitaires-Online.fr © 2007 Tous droits réservés



**Cadeaux-Publicitaires-Online.fr S.A.R.L.**

WTC 2

120 Route des Macarons  
Parc de Sophia Antipolis  
06560 Valbonne

Tel: +33 493 65 36 70  
Fax.: +33 493 64 62 22

E-mail: [info@cadeaux-publicitaires-online.fr](mailto:info@cadeaux-publicitaires-online.fr)