

F. Borner AG a mené, également en 2018, une enquête auprès de ses clients, en suivant le rythme habituel de 2 ans. Les enquêtes régulières auprès des clients nous permettent de considérer le point de vue des clients et du marché sur plusieurs années et d'en tirer des opportunités d'amélioration.

Pour la première fois, l'enquête a été réalisée au moyen d'un outil de sondage en ligne. 475 interlocuteurs ont été invités à se joindre à l'enquête, 161 ont répondu aux questions et ont ainsi participé au concours.

Les réponses de nos clients à nos questions concrètes révèlent dans quelle mesure les produits et services de F. Borner AG satisfont leurs attentes. Nous voulons également savoir si F. Borner AG est perçue comme une entreprise innovante et orientée vers les exigences du client et comment nos clients nous considèrent en termes de durabilité et de protection de l'environnement.

Les points positifs suivants méritent d'être mentionnés:

- Nos clients qualifient de bon à très bon le suivi et les services que nous leur offrons, aussi bien en termes de vente et de technique que de collaborateurs des équipes de transport et de montage.
- 95% de nos clients trouvent chez nous tous les produits qu'ils attendent, 98% sont satisfaits de la qualité et de la fonctionnalité de nos produits.
- Considérée comme très innovante par 70% des répondants, F. Borner AG est perçue comme une entreprise compétente et fiable. Nos clients ont de plus en plus conscience de nos efforts en matière d'écologie dans les domaines de l'innovation et du recyclage.

Dans le cadre de notre enquête auprès des clients, nous recueillons également de nombreuses suggestions:

- Depuis quelque temps déjà, nos clients sont souvent confrontés à des délais de livraison plus longs. Nous nous efforçons, même lorsque le carnet de commandes est plein, de fixer des délais de livraison courts et fermes et de les respecter.
- Nous avons également reçu divers messages concernant nos produits. Essentiels pour notre entreprise, ces inputs nous permettent de continuer à développer, dans la bonne direction, notre portefeuille de produits. Ces aspects sont transmis à notre management de produits ou sont intégrés dans de nouveaux projets.

Nous remercions nos clients de leur participation à l'enquête, de leurs réactions et commentaires constructifs et, en grande partie, d'avoir porté une appréciation positive sur F. Borner AG. Nous vous souhaitons plein succès et nous réjouissons de pouvoir continuer à compter sur votre précieuse collaboration.

