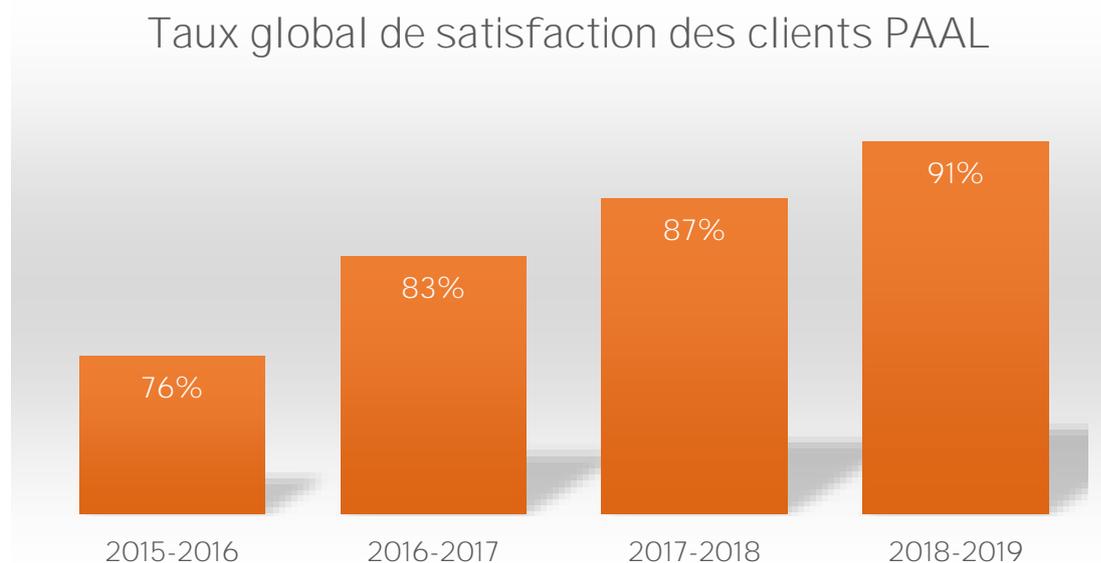




COMMUNIQUÉ DE PRESSE – JUILLET 2019

## Le taux global de satisfaction pour 2018-2019 des clients PAAL atteint 91%

**L'enquête de satisfaction clients 2018-2019** fait ressortir un taux global de satisfaction de 91%. Le sondage a été réalisé vers plus de 200 clients, du 18 mars au 4 juin 2019, sous la forme d'un questionnaire en ligne « Google Form » avec des questions et des modalités d'analyse identiques aux années précédentes.



Le taux de satisfaction est en augmentation constante, gagnant 4 points depuis l'année dernière.

La relation humaine entre PAAL et ses clients, propre à l'entreprise familiale et privilégiant les échanges et la réactivité, est plébiscitée :

- 90% de satisfaction pour la qualité des réponses en cas de réclamation
- 94% de satisfaction pour la réactivité des équipes PAAL (50% satisfaits et 44% très satisfaits) face au traitement des réclamations (vs 74% en 2015-2016),
- 97% de satisfaction pour le temps d'attente au téléphone,
- 100% de satisfaction pour la qualité des réponses fournies à l'accueil,
- 100% de satisfaction pour la qualité de prestation des chauffeurs,
- 100% pour l'assistance sur le logiciel Chacal.

Enfin, les répondants à l'enquête sont 97% à être satisfaits de l'offre de produits PAAL.

Contact presse : Marie HERVIEU - 04 93 91 60 67 | 06 63 99 25 69 | [mhervieu@paal.fr](mailto:mhervieu@paal.fr)