

Enquête de satisfaction 2014

« La parole est aux clients »

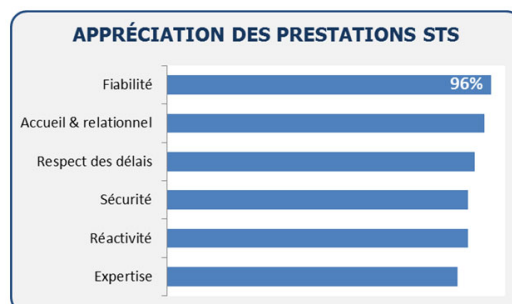
Le début de l'année 2014 était l'occasion pour **STS** de prendre à nouveau la température de la qualité de service perçue auprès de ses clients.

Ainsi, près de **250 entreprises** ont accepté de faire part de leur ressenti sur les services et prestations utilisés au quotidien.

Cette enquête met en lumière de nombreux motifs de satisfaction et de fierté pour les équipes STS mais aussi des enseignements riches et forts utiles pour alimenter les plans d'actions dans une démarche d'amélioration continue. C'est un des engagements en cours dans le cadre de la **certification ISO 9001** de tous les services STS.

Fiabilité, qualité de l'accueil et du relationnel

Avec un taux de satisfaction respectivement de **96%** et **94%**, la **fiabilité** des services STS et la qualité de **l'accueil** et du relationnel client sortent vainqueurs en matière de réponse aux attentes, sans oublier les excellentes notations réservées à la réactivité, l'expertise, la sécurité des prestations STS.



73% des personnes interrogées déclarent ne **jamais** avoir été confronté à des difficultés majeures telles que retards, problème relationnels, lacunes techniques ou encore paies fausses.

Vive le portail internet STS

Avec **94%** de satisfaction sur les suffrages exprimés, le **portail internet STS** de gestion des données sociales arrive en tête, suivi de près par l'accompagnement des utilisateurs (92%) et l'analyse des infractions (90%).

Une note globale encourageante et en progrès

Avec une note globale de **15,2** sur 20, le taux de satisfaction client STS est en progrès par rapport à l'année précédente (14,6). C'est la récompense logique de la **politique qualité** engagée depuis de nombreuses années par les dirigeants et collaborateurs STS.



Selon Marc Champenier, Directeur des opérations et associé STS : « le fait que la note de satisfaction globale progresse alors même que notre activité est elle aussi en forte progression est un vrai succès car il est parfois difficile de conjuguer croissance et maîtrise de la qualité de service. »

Un bouche à oreille qui se développe

Un tiers des clients déclarent avoir déjà **recommandé** STS à un confrère, mais surtout **86%** d'entre eux se disent prêts à le faire.

« *Le bouche à oreille a longtemps été le seul levier de croissance de l'entreprise et même si aujourd'hui nous avons étoffé notre service commercial, c'est le meilleur signe de reconnaissance que peuvent nous témoigner nos fidèles clients et nous les en remercions chaleureusement.* » conclut Sébastien Huyghe, Directeur commercial et associé STS.

A PROPOS DE STS

STS est le spécialiste de la gestion des données sociales et de la paie des entreprises ou services de transport. Interlocuteur unique et global, STS couvre l'ensemble des besoins de la gestion sociale, depuis la collecte des données disques ou chrono tachygraphe numérique jusqu'au reporting social et à la gestion préventive des infractions, en passant par le traitement et l'analyse des données sociales et la paie.

Intégrée au groupe RAS, spécialiste de la gestion des Ressources Humaines pour les métiers du transport, présent sur l'ensemble du territoire national, STS propose une expertise de la gestion sociale transport associée à une grande réactivité.

STS a mis en place un partenariat avec TLF, fédération des entreprises de Transport et Logistique de France.

Contact STS : Sébastien Huyghe | 0825 397 530 | shuyghe@stsweb.fr | www.stsweb.fr