



# Baromètre

Satisfaction

# Clients

2ème trimestre 2010

## Offre Yourcegid Hôtel

Mesurer la satisfaction et améliorer de manière permanente la qualité de nos solutions et services est un engagement fort du groupe Cegid.

Dans ce but, pour répondre au mieux aux besoins de nos clients, nous avons mis en place le Baromètre Satisfaction Clients.

Ainsi, chaque client Cegid peut être amené à collaborer, en répondant aux enquêtes de mesure de qualité que nous proposons périodiquement.

>> Nous avons lancé au cours du premier semestre 2010 une enquête auprès des utilisateurs des solutions Hôtellerie.

Après analyse détaillée des réponses collectées, voici les principaux enseignements de cette étude.

NB : Etude réalisée par téléphone entre le 4 et le 12 mai 2010, selon la méthode des quotas auprès de 250 clients, utilisateurs sous contrat d'un logiciel Hôtellerie

### L'avis de nos clients sur l'offre

92,4% des utilisateurs interrogés se déclarent satisfaits à très satisfaits des progiciels Cegid qu'ils utilisent.

Plus spécifiquement, les offres Yourcegid Hôtel (regroupant les anciennes dénominations Cegid Business Hôtellerie et Cegid WinHôtel) sont jugées adaptées à leurs besoins métier par 86,7% des utilisateurs.

Toujours à l'écoute de nos clients, nous organisons tout au long de l'année différents comités techniques afin d'échanger sur l'évolution de leurs besoins et l'adéquation de nos plans de développement.

### L'accompagnement

#### Formation

Les clients qui ont participé à au moins une session de formation au cours des 12 derniers mois sont satisfaits à très satisfaits à plus de 82%.

Afin de renforcer notre bouquet de services, nous proposons également des Web formations ou des sessions de e-learning sur des fonctionnalités ciblées.

#### Assistance téléphonique

La nouvelle organisation mise en place au cours du deuxième trimestre 2009 ayant pour objectif une prise d'appels en direct plus importante porte ses fruits.

Le pourcentage de clients très satisfaits du service d'assistance téléphonique est en très nette progression, de 9,7% en 2009 à 24,8% en 2010.

### Nos relations commerciales

Nos clients en contact avec leur commercial sont satisfaits ou très satisfaits à 88,8% de cette relation commerciale.

Nos clients en contact avec un commercial sédentaire ont plébiscité son utilité leur apportant plus de disponibilité et de proximité.

Cela conforte notre décision d'augmenter encore les effectifs de commerciaux sédentaires en 2010.