



# Newsletter



## Des délais quelque peu sous tension

### Édito

Vous êtes nombreux à nous avoir fait part de votre surprise vis-à-vis de nos délais plus longs qu'habituellement.

Les délais actuels sont de 4 à 5 semaines pour les commandes significatives, contrairement aux 2 à 3 semaines pratiquées en temps normal. L'explication de cet allongement réside en deux problématiques principales : une charge de travail anormalement conséquente à cette période et des délais de réapprovisionnement en pièces de négoce (colliers galva, brides etc.) plus importants qu'à l'accoutumée.

Afin de trouver une solution pour limiter ce phénomène, n'hésitez pas à nous demander des variantes qui dans certains cas pourraient raccourcir votre délai. Nous espérons un retour à la normale d'ici quelques semaines.

Enfin, nous restons reconnaissants de la fidélité que vous nous témoignez et nous tenons à vous présenter les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle qui montrent que vous appréciez nos services et notre accompagnement. Vous êtes d'ailleurs de plus en plus à nous faire confiance, ce qui nous motive à continuer de vous fournir un travail de qualité.

Encore merci à vous,



Sébastien Gindro  
Président

## Sommaire

1

### Enquête de satisfaction

Nous vous présentons les résultats de notre enquête annuelle



97,4% de clients satisfaits

2

### Portrait

Arrivée il y a 25 ans, Estelle est LA Madame délai de l'entreprise



## Enquête de satisfaction 2022 - 2023

Afin de façonner les décisions stratégiques à entreprendre pour répondre à vos besoins, nous vous interrogeons chaque année sur différentes questions. Voici en substance les réponses que vous nous avez apportées.

Cette enquête réalisée téléphoniquement par Estelle auprès d'un panel d'une cinquantaine de clients actifs, nous sert chaque année à recueillir votre avis sur les principaux sujets de notre collaboration (Produits, Service, Prix, Partenariat) et nous aide à orienter nos futurs choix pour répondre au mieux à vos attentes.

Avec une moyenne de satisfaction générale de 97,4 % sur les différentes questions que nous vous avons posées, votre approbation est plus grande que l'année dernière. Lors de nos échanges, vous avez mis en avant notre fiabilité,

la facilité et l'accompagnement lors des commandes ainsi que le très bon rapport qualité-prix de nos produits. Concernant les domaines à parfaire, vous avez exprimé le souhait de travailler sur les soudures Galva, et de créer un clapet Atex plus performant. Enfin, vous avez souligné que le prix du transport était plus cher qu'avant.

Nous vous remercions encore de nous avoir accordé du temps pour répondre à cette enquête et nous ne manquerons pas de prendre en compte toutes vos remarques pour améliorer nos services.

### Quelques retours clients...

- « Vous avez le meilleur rapport qualité-prix. »
- « Gindro reste de loin le N°1 du service. »
- « Vous progressez au niveau des pièces en Galva, continuez dans cette voie ! »
- « Il vous manque un clapet ATEX dans votre gamme, même si c'est du négoce. »

### Satisfaction produit

94,4%



### Satisfaction service

100%



### Satisfaction prix

94,8%



### Satisfaction partenariat

97,4%



## 25 ans de passion et toujours la satisfaction !



Estelle Paulin est entrée chez Gindro en 1998, pour occuper le poste de responsable logistique et mettre en place l'ordonnancement et la planification des commandes au sein du département tuyauterie de l'époque.

Vingt-cinq ans plus tard, elle perpétue cette mission en définissant au quotidien les délais de livraison, et en s'assurant auprès des autres services qu'ils respectent leur engagement.

De plus, et depuis une quinzaine d'années, Estelle a également la responsabilité du service qualité et vous questionne au téléphone pour mesurer votre niveau de satisfaction et entrevoir avec vous les pistes d'amélioration à étudier.

Si chez Gindro un délai donné est un délai tenu, c'est aussi parce qu'Estelle y veille !



38, rue des Chenevières  
70230 Montbozon  
Service client : 03 84 92 31 47  
Email : [vente@gindro.com](mailto:vente@gindro.com)

