

## Des revendeurs satisfaits, fidèles et prêts à nous recommander !

**88 % de revendeurs satisfaits dont 35 % de très satisfaits** : c'est le résultat de l'enquête de satisfaction que Butagaz a menée – c'est une première – en octobre dernier auprès d'un échantillon représentatif de 803 de ses revendeurs de gaz en bouteilles (grandes surfaces de bricolage, alimentaire, jardinage, supérettes, stations-service, commerces individuels). Autres enseignements de cette enquête : en plus d'être satisfaits, ils sont fidèles à la marque bleue et n'hésitent pas à nous recommander.

Ce baromètre de satisfaction a été élaboré dans le but de mesurer la satisfaction globale et détaillée de nos revendeurs à l'égard de notre marque et de nos concurrents, mais aussi d'évaluer l'image des différents acteurs du marché. L'idée étant d'identifier nos forces et faiblesses, pour toujours mieux servir ceux qui servent nos clients au quotidien à travers la France.

### SATISFACTION

Avec une note globale de satisfaction de 3,2/4, soit 88 % de revendeurs satisfaits, Butagaz se positionne au-dessus de la norme évaluée autour de 80 %. En termes de relations commerciales, du passage de commande à la livraison, en passant par l'amabilité du commercial et le comportement du chauffeur livreur, l'appréciation des revendeurs est très positive. Quelques réserves cependant du côté du traitement des ruptures de stock... Nous savons maintenant ce qu'il nous reste à faire !

### RECOMMANDATION

Lorsque l'on calcule la différence entre le pourcentage de nos promoteurs (*revendeurs recommandant notre marque*) et celui de nos détracteurs (*ne recommandant pas notre marque*), le score obtenu s'élève alors à +16, une note au-dessus de la norme établie autour de 10-15. Encore un bon point, donc !

### FIDÉLITÉ

87 % des revendeurs Butagaz ont bien l'intention de le rester. Une fidélité qui repose sans doute sur deux qualités largement reconnues chez Butagaz et qui nourrissent sa bonne image dans l'esprit du public : la confiance et la fiabilité.

**Tous ces résultats positifs positionnent Butagaz en tête des marques nationales. Mais, loin de nous l'idée de nous reposer sur nos lauriers ! Nous comptons bien développer nos points forts, travailler sur nos faiblesses... et lancer une nouvelle enquête l'an prochain pour être sûrs de tenir le cap !**