



Les laboratoires OCEANIA ont le plaisir de vous transmettre les résultats de la dernière enquête de satisfaction

Un laboratoire unique pour une expertise unique

Enquête satisfaction clients 2022

Dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées par les laboratoires OCEANIA et afin de mieux répondre à vos attentes et besoins, une enquête de satisfaction vous est proposée régulièrement. Cette année vous avez été nombreux à y répondre et nous vous en remercions.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer vos niveaux de satisfaction vis-à-vis des différents services et prestations proposées par les laboratoires OCEANIA, de connaître vos attentes et vos motifs d'insatisfaction.

Cet outil contribue à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression. A partir des résultats de cette enquête, seront engagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action. Les résultats sont présentés ci-après.

Pour tout complément d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un de nos laboratoires.

Nous suivre :

facebook

www.labo-oceania.com



Siège social :

1 rue des Tonneliers
ZI des Dorices
44330 VALLET
Tél. : 02 40 36 69 28

Email : accueil@labo-oceania.com

Second site :

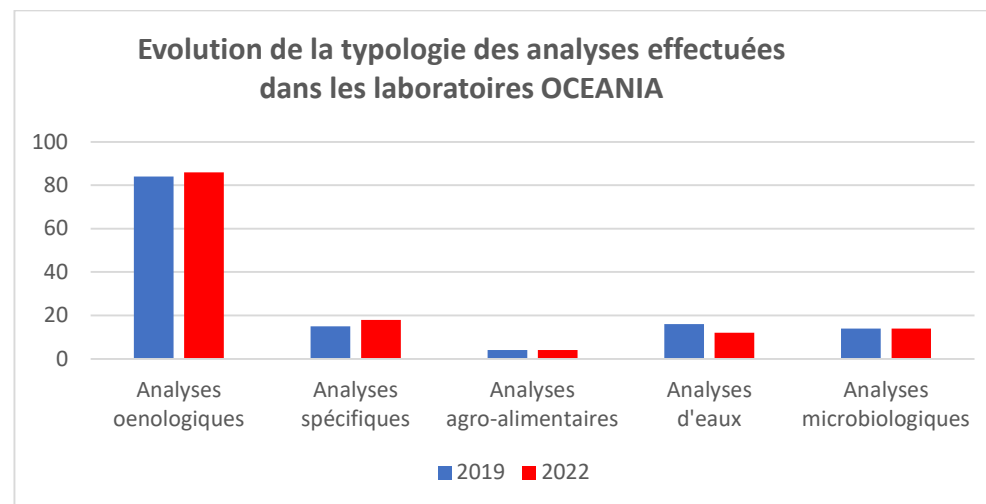
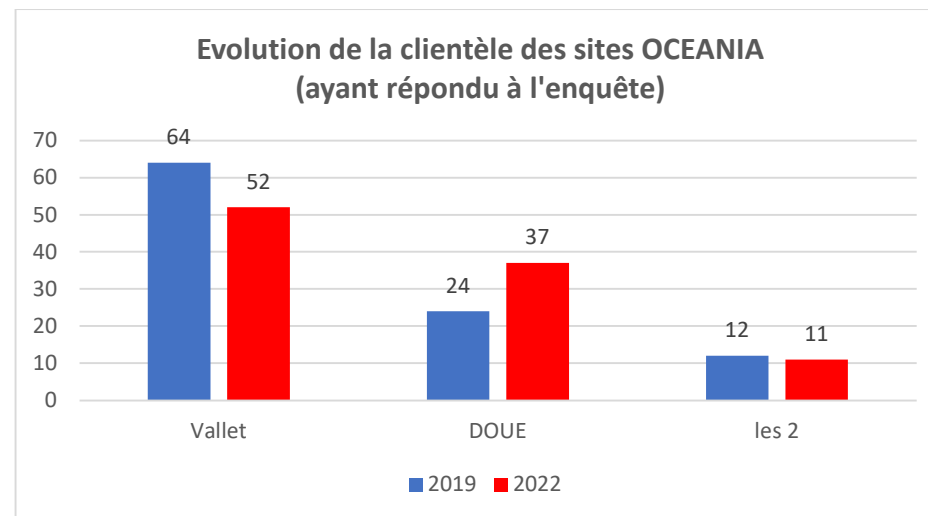
208 Rue Lavoisier
ZI de la Saulaie
49700 DOUE LA FONTAINE
Tél. : 02 41 59 76 46

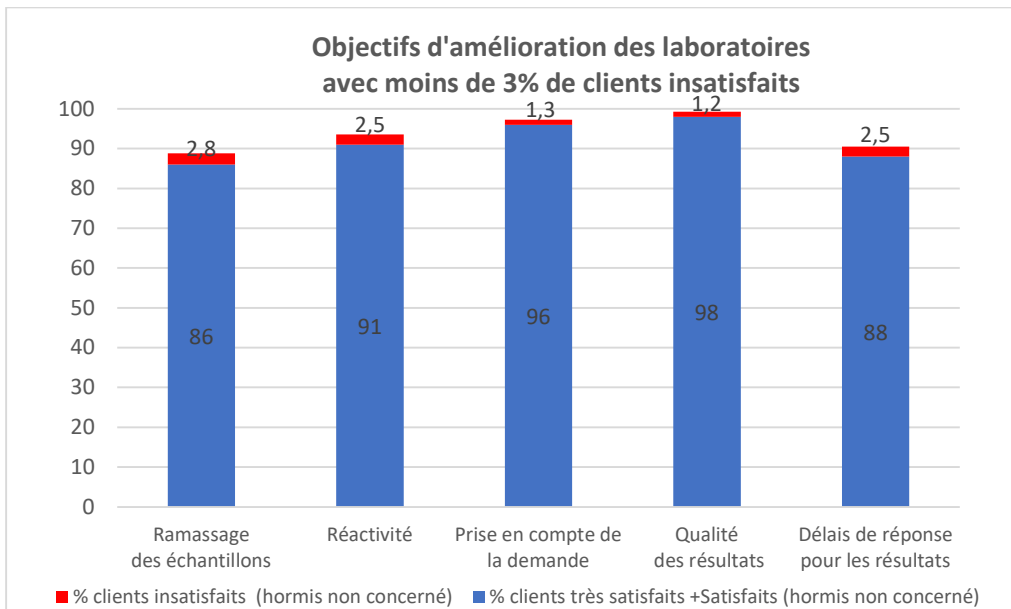
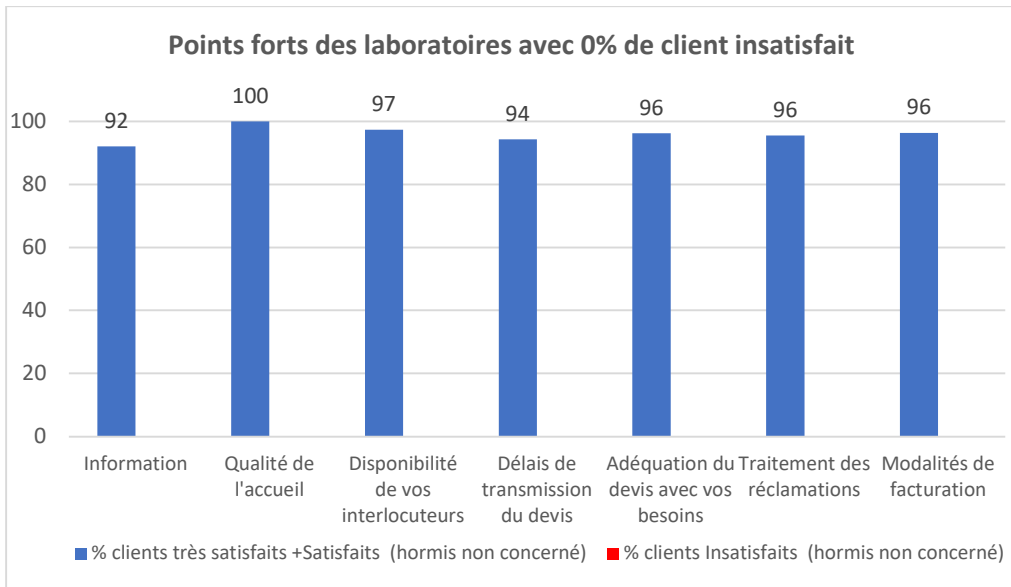
Email : doue@labo-oceania.com

Dans le cadre de l'amélioration continue, les laboratoires OCEANIA vous ont transmis en décembre 2022 un questionnaire de satisfaction.

Un grand nombre d'entre vous nous a retourné celui-ci et nous vous en remercions.

Après dépouillement de cette enquête voici les résultats qui ressortent :





Les laboratoires OCEANIA ont nettement progressé dans la communication avec ses clients et cela a été possible grâce à une restructuration en interne et grâce à vos demandes et remarques.

Sachez que vous pouvez suivre l'actualité des laboratoires OCEANIA notamment avec notre site internet www.labo-oceania.com.

L'enquête de satisfaction nous permet également de connaître vos besoins en développement, vos suggestions.

Voici quelques réponses à vos questions ou remarques.

Pouvez-vous envisager d'envoyer une facture par commande ?

Le système d'envoi des factures évolue, les envois par mail se multiplient. Une facturation mensuelle est un choix des laboratoires.

Pouvez-vous me transmettre une offre pour les analyses « contaminants » ?

Pour toute demande de devis ne pas hésiter à envoyer un mail au laboratoire (accueil@labo-oceania.com).

Est-ce possible d'avoir une traçabilité des échantillons ?

Afin de faciliter la traçabilité de vos échantillons, nous vous rappelons que sur les rapports d'analyses apparaît l'ensemble des informations que vous notez dans « référence échantillon » sur votre demande d'analyses. Merci d'indiquer précisément l'appellation, le millésime, ou tout autre renseignement utile...

Est-ce que le laboratoire peut indiquer la dose de bentonite en fonction des NTU ?

Est-ce que le laboratoire peut indiquer où en est la fermentation malolactique ?

Pour rappel, les laboratoires OCEANIA sont des laboratoires d'analyses et ils ne réalisent pas l'activité de conseil œnologique avec la prescription sur les traitements œnologiques. Des commentaires peuvent être ajoutés sur demande et dans la limite des compétences du laboratoire.

La prestation, pour une analyse d'eau, a été sous traitée. Manque de précision sur l'analyse bactériologique.

Les analyses d'eaux ne sont pas réalisées par les laboratoires OCEANIA qui ont arrêté l'activité en 2015 et qui ont fait le choix de sous-traiter ces analyses à un laboratoire partenaire. De la même manière que les laboratoires OCEANIA, le laboratoire sous-traitant est un laboratoire d'analyses et non un laboratoire de conseils.

Remarque d'un client :

« Je n'étais pas concerné par le ramassage, mais l'armoire à l'entrée pour déposer les échantillons, c'est très pratique, le fait que je suis aussi salarié ne me permet pas de me rendre au laboratoire dans les horaires d'ouverture. »

Ce service sera maintenu par les laboratoires. Nous avons différentes armoires et points de collecte, ne pas hésiter à demander aux laboratoires la liste afin de vous y rendre si besoin.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations. Le détail de l'enquête est affiché sur chaque site des Laboratoires OCEANIA.