



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 2024

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. En 2024, 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 :



LinkedIn

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 :

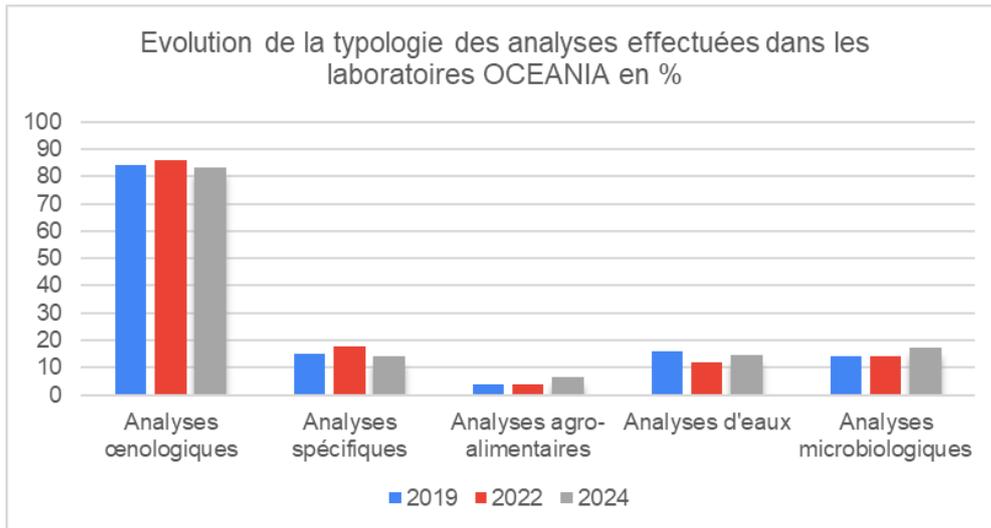
208 Rue Lavoisier
ZI de la Saulaie
49700 DOUE EN ANJOU
Tél. : 02 41 59 76 46

Email : doue@labo-oceania.com

Dans le cadre de l'amélioration continue, les laboratoires OCEANIA vous ont transmis en décembre 2024 un questionnaire de satisfaction.

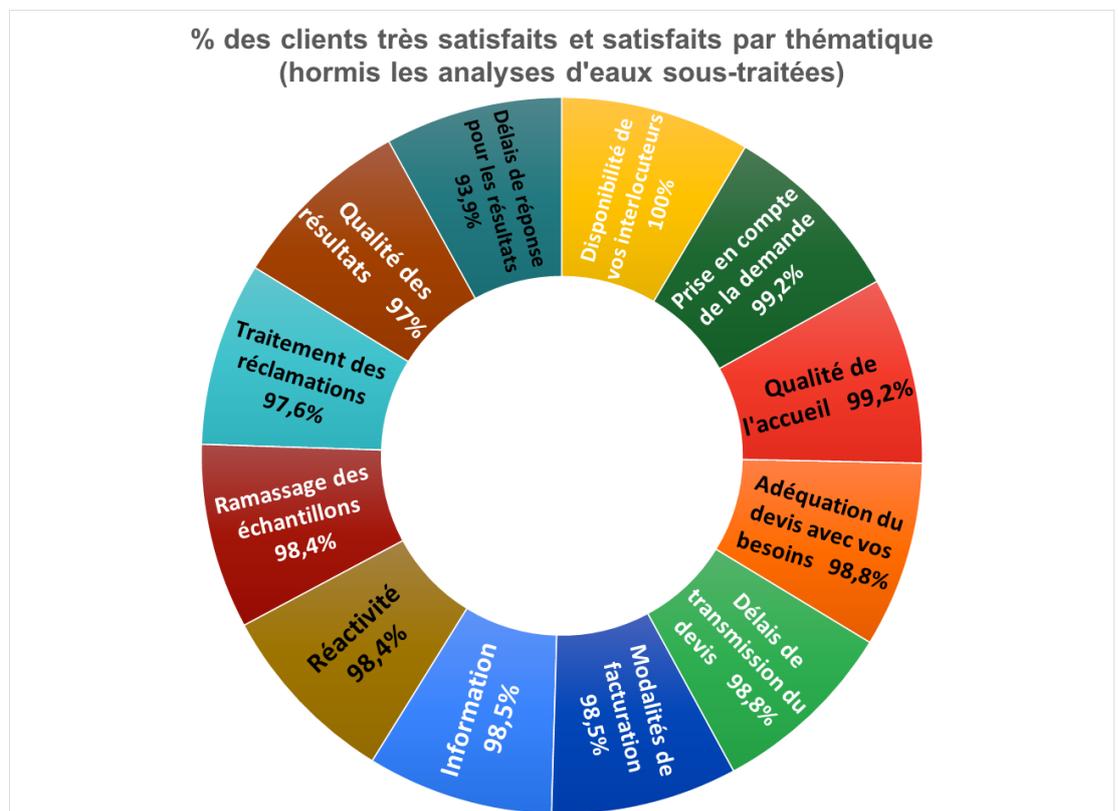
Un grand nombre d'entre vous nous a retourné celui-ci et nous vous en remercions.

Après dépouillement de cette enquête voici les résultats qui ressortent :

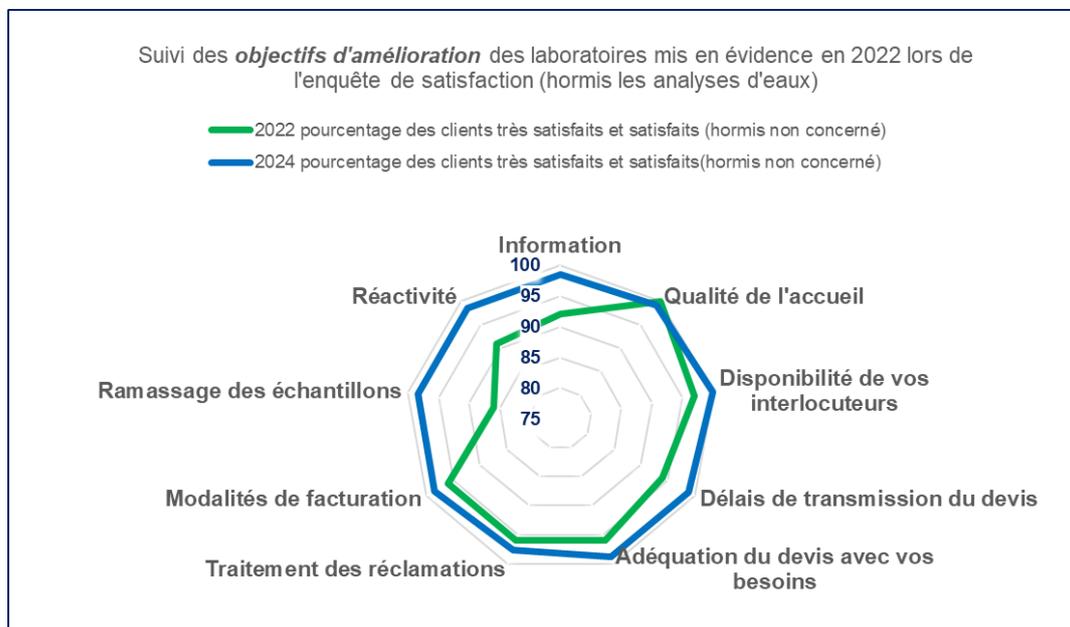


Résultats de l'enquête de satisfaction 2024 par item.

Le détail de l'enquête est affiché sur chaque site des Laboratoires OCEANIA.



Suite à l'enquête de satisfaction de 2022, les laboratoires Océania avaient pour **objectifs d'amélioration** les items ci-dessous.



Plusieurs items ont été améliorés notamment la réactivité, le délai de transmission des devis, le service de ramassage des échantillons ou encore la disponibilité des interlocuteurs.



ANNONCE !



Nous sommes ravis de vous annoncer le lancement de notre nouveau site internet.

Notre équipe travaille sans relâche depuis plusieurs mois pour vous proposer un site web de qualité et vous offrir la meilleure expérience utilisateur possible.



**Œnologie et produits
dérivés du vin**

SERVICE DE RAMASSAGE DES ÉCHANTILLONS.

LARGE PRESTATION ANALYTIQUE :

ANALYSES PHYSICO-CHIMIQUES, MICROBIOLOGIQUES ET ORGANOLEPTIQUES.

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

Voici quelques réponses à vos questions ou remarques par item.

RESULTATS D'ANALYSES EAUX :

La lecture des analyses est assez compliquée pour un novice ?

Un guide d'interprétation des résultats est envoyé à chaque client avec le rapport d'analyse - si besoin il est possible de contacter le Laboratoire IANESCO pour plus de précisions.

Que souhaiteriez-vous trouver en plus sur le site :

Type d'analyse, volume à fournir par rapport aux paramètres analytiques et une grille tarifaire ?

Le service commercial se tient à disposition pour répondre à vos questions et toutes les demandes de tarifs font l'objet de devis.

FACTURATION :

Possibilité d'envoyer les factures par mail ?

Les factures sont envoyées par mail, si vous rencontrez des problèmes, ne pas hésiter à contacter le service comptabilité.

Quels sont vos souhaits de développement :

Stabilité tartrate neutre calcium, goût de souris

Nous tenons à vous informer qu'un test prédictif de la stabilité du calcium sera disponible en 2025.

Remarque d'un client :

La Possibilité de déposer les échantillons dans l'armoire en dehors des heures d'ouverture est excellente.

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.

Sachez que vous pouvez suivre l'actualité des laboratoires OCEANIA notamment avec notre site internet

www.labo-oceania.com.