

ENQUÊTE DE SATISFACTION



Enquête de satisfaction diligentée par Daikin auprès de ses clients professionnels : tous les indicateurs en forte amélioration

Au cours du premier semestre 2024, Daikin, acteur majeur sur le marché du génie climatique, a mené une vaste enquête de satisfaction qui a été confiée à l'institut d'études MOAÏ.

Un questionnaire, adapté à chaque typologie de clients, a été administré par téléphone à **750 interlocuteurs.**

Les résultats très positifs qui ont été enregistrés, en nette hausse depuis 2021, témoignent des nombreux efforts déployés par Daikin pour satisfaire au plus haut niveau les exigences de ses clients professionnels.



92 % de satisfaction globale, en hausse de 7 points par rapport à 2023

Si Daikin réalise chaque année une enquête de satisfaction à destination de ses clients installateurs directs et grossistes, l'intégration des clients indirects remonte à 2 ans.

Pour ces trois catégories de clients, Daikin a donc adapté son questionnaire par rapport au périmètre d'intervention de chacun.

Cette enquête se destinait à mesurer l'appréciation des clients professionnels sur leur satisfaction globale au regard des produits et services proposés par Daikin, entre autres sur le parcours d'achat, le suivi commercial et technique (assistance et intervention), la formation, l'utilisation du portail clients et des outils digitaux.

Daikin est particulièrement fier d'avoir enregistré un taux de satisfaction record depuis 2021, avec **une satisfaction globale mesurée à 92 %** auprès des clients directs, **représentant une croissance de 7 points** par rapport à l'année dernière.

Parmi eux, 35 % des interrogés se placent dans la catégorie supérieure des « très satisfaits » (niveau Excellence), avec une hausse de **12 points** comparativement à 2023.

Le taux de satisfaction globale des installateurs indirects **s'élève à 90 %**, avec **+ 8 points** par rapport à 2023 et une augmentation de **11 points** pour les interrogés inscrits au niveau Excellence (47 % en 2024).

Un indice de recommandation client record

Parmi les professionnels interrogés, **ils sont 95 %** à indiquer avoir déjà recommandé la marque Daikin auprès de clients professionnels, particuliers et dans leur entourage. L'indice de recommandation client (NPS : net promoter score) est en **augmentation de 20 points** entre 2023 et 2024 parmi les grossistes et de **plus de 10 points** sur les deux autres cibles de clients professionnels.

L'indice de recommandation mesuré en 2024 est inédit, n'ayant encore jamais été enregistré à ce niveau-là.

Une des questions de l'enquête a également porté sur le niveau d'efforts consentis par les clients pour travailler avec Daikin (Customer Effort Score – CES en anglais). Ce critère est noté sur une échelle de 1 à 5, 1 étant la note signifiant le plus de fluidité dans la collaboration entre Daikin et ses clients. Sur l'ensemble des cibles, ce score s'est nettement amélioré, laissant apparaître les bonnes relations entretenues entre Daikin et ses clients, et le partenariat facilité entre les deux parties. Ce résultat s'explique par une profonde transformation de l'organisation commerciale au sein de Daikin France, avec une nouvelle répartition des tâches et un effectif augmenté, permettant plus de présence des commerciaux sur le terrain, entre autres changements.

Les solutions Daikin, en pôle position des atouts de la marque

Invités à s'exprimer sur les points forts de la marque Daikin, les sondés ont mentionné les caractéristiques suivantes (classées par nombre de citations obtenues) :

Pour toutes les typologies de clients

- › Les solutions Daikin : en termes de choix, de diversité, de qualité, de fiabilité et de facilité d'installation.

Pour les clients directs

- › Le suivi commercial, l'expertise et le professionnalisme des commerciaux, ainsi que la pertinence technique des réponses apportées.
- › La gestion des commandes : la disponibilité et le suivi des commandes. Beaucoup ont évoqué leur satisfaction dans la gestion optimale des stocks pilotée par Daikin afin d'éviter les ruptures.

Des axes d'amélioration ressortent de cette récente enquête. Il est à noter que ces indicateurs portent, dans leur majorité, sur des scores en progression.

En priorité, il s'agit d'améliorer l'assistance technique proposée par Daikin, en réduisant le temps d'attente téléphonique, les délais d'intervention technique et de proposer un meilleur rapport qualité/prix de la prestation.

Concernant le critère de l'assistance technique, le taux de satisfaction s'élève à 80 % pour les clients directs, avec une hausse de 10 points de la part des clients très satisfaits par rapport à 2023. Apres des installateurs indirects, le taux de satisfaction globale est porté à 83 %, contre 77 % en 2023.

En matière d'interventions techniques, le taux de satisfaction est de 86 % pour les installateurs directs (+12 points pour le niveau Excellence), de 81 % pour les installateurs indirects (avec une légère baisse entre 2023 et 2024) et de 74 % pour les grossistes (+ 10 points par rapport à 2023).

D'autres critères apparaissent comme perfectibles, de la part des grossistes et installateurs indirects, tels que le suivi commercial, le suivi de commandes des pièces détachées, le format des formations dispensées et l'ergonomie du portail clients.

Ces résultats positifs, affichant des progressions significatives depuis 2021, reflètent la mobilisation et le travail quotidien des collaborateurs de Daikin pour satisfaire au plus haut point les attentes des clients de l'entreprise, en proposant des solutions et services innovants et efficaces.

A PROPOS DE DAIKIN FRANCE

Spécialisé dans la fabrication de solutions hautes performances de chauffage, de rafraîchissement, de ventilation et de réfrigération fonctionnant aux énergies renouvelables, le groupe DAIKIN intervient sur les marchés du résidentiel, du tertiaire et de l'industrie.

La filiale française du groupe, Daikin Airconditioning France, fondée en 1993, est basée à Nanterre (92).

Depuis 2000, Daikin est leader sur le marché des solutions de génie climatique en France. Daikin Airconditioning France couvre l'ensemble du territoire avec l'implantation de 13 agences commerciales, 4 antennes locales, 8 plateformes techniques, 6 centres de formation et 3 pôles logistiques.

Daikin France commercialise des produits qui sont essentiellement fabriqués au sein de ses différentes usines européennes.

FP&A - Service de Presse DAIKIN France
Audrey Segura : 54 Route de Sartrouville
Parc St-Laurent - Immeuble Le Toronto - 78230 Le Pecq, France
Tél : 01 30 09 67 04 - Fax : 01 39 52 94 65
e-mail : audrey@fpa.fr

DAIKIN AIRCONDITIONING FRANCE S.A.S.
Z.A. du Petit Nanterre - 31, rue des Hautes Pâtures
Le Narval Bâtiment B - 92737 Nanterre Cedex
Tél. : 01 46 69 95 69 - Fax : 01 47 21 41 60
www.daikin.fr

Votre satisfaction globale vis à vis de DAIKIN

92%

de nos clients
sont satisfaits

dont
35%
très
satisfaits

98%

achèteraient à nouveau les produits DAIKIN
dont 86% certainement !



95% ont déjà recommandé DAIKIN

Nos points forts ou en progression



97% de clients satisfaits des produits
52% très satisfaits

Nous vous remercions pour l'accueil que vous réservez à nos produits. Nous nous engageons à nous consacrer à l'excellence technique, au design et au respect des normes de qualité et de sécurité les plus strictes, afin de vous satisfaire et de garder votre confiance en notre marque. Ainsi nous continuons à innover pour réduire toujours plus l'impact environnemental de nos différentes solutions.



92% sont satisfaits des commandes
de pièces détachées
50% très satisfaits

Le Service Technique de Daikin France a décidé d'ouvrir un nouveau canal de communication par le biais de **WhatsApp** afin d'assurer une meilleure réactivité de nos équipes. Cet outil vous permettra d'être redirigé vers des liens et/ou de converser avec nos opérateurs, principalement pour une aide sur les pièces détachées. Vous avez notamment la possibilité d'obtenir un accompagnement à la sélection des pièces, de connaître les délais de garantie, de commander une pièce sous garantie via le formulaire et de bénéficier d'un suivi de la commande.



87% sont satisfaits du
suivi commercial
48% très satisfaits

L'organisation commerciale mise en place en 2023 vous offre davantage de proximité et un contact simplifié avec nos équipes.



Nos axes d'amélioration

86% de clients satisfaits de
l'intervention technique
40% très satisfaits



La récente organisation de notre service technique par marché a permis à l'activité tertiaire de fonctionner correctement cet hiver. Néanmoins, nous devons encore progresser sur la partie résidentielle. Nous travaillons actuellement sur des axes d'amélioration pour vous proposer un meilleur service.

79% sont satisfaits de
l'assistance technique
27% très satisfaits



Afin de palier un temps d'attente parfois long, nous avons créé **e-care pro assist**, accessible directement depuis l'**application e-care**. Cette assistance en ligne vous aide simplement à trouver la solution à votre problème, étape par étape ou d'être recontacté par notre hotline le cas échéant. N'hésitez pas à la tester via l'application e-care à télécharger depuis l'**Apple Store** ou **Google Play**.



Connaissance des
outils digitaux

Daikin Proshop connu par 62% des répondeurs /
Web Spare Part Bank par 53% / Stand By Me par 35% /
E-CARE par 31% / HSN par 12%

Nos outils digitaux gagnent à être connus. Les clients interrogés qui les utilisent les plébiscitent largement. Pourquoi pas vous ?

Découvrez le portail clients **ici** : **CLIQUEZ ICI**

Le saviez- vous ?

e-Commissioning, l'outil d'accompagnement à la mise en service pour assurer une bonne installation. Afin de garantir une installation de qualité lors de la mise en service de vos pompes à chaleur, l'**e-Commissioning** disponible via l'**application e-Care** vous permettra de vérifier que les points les plus importants concernant la pose de votre Daikin Altherma soient bien en phase avec nos recommandations. L'enregistrement dans **Stand by me** et l'**e-commissioning** permettent aux utilisateurs d'accéder à la garantie 10 ans.

Votre satisfaction globale vis à vis de DAIKIN

90%

de nos clients
sont satisfaits

dont
47%
très
satisfaits

97%

achèteraient à nouveau les produits DAIKIN
dont 87% certainement !



98% ont déjà recommandé DAIKIN

Nos points forts ou en progression



96% de clients satisfaits des produits
65% très satisfaits

Nous vous remercions pour l'accueil que vous réservez à nos produits. Nous nous engageons à nous consacrer à l'excellence technique, au design et au respect des normes de qualité et de sécurité les plus strictes, afin de vous satisfaire et de garder votre confiance en notre marque. Ainsi nous continuons à innover pour réduire toujours plus l'impact environnemental de nos différentes solutions.



100% sont satisfaits de
la formation
49% très satisfaits

Daikin déploie un programme complet avec de nombreux stages techniques pour vous accompagner efficacement dans l'enrichissement de vos compétences tout au long de votre parcours professionnel. Pour en savoir plus, consultez notre catalogue de formations [ici](#) : CLIQUEZ ICI. Pour plus de proximité, Daikin vous offre la possibilité de vous rendre dans un de ses 6 centres de formation.



86% sont satisfaits du programme
de fidélité Le Cercle
35% très satisfaits

Merci pour votre confiance. Nous avons mis en place un outil qui facilite vos déclarations grâce à la lecture optique des références produits Daikin sur vos factures. De plus, le site a évolué graphiquement avec une ergonomie mieux pensée pour vous permettre une navigation simplifiée. Ainsi, le catalogue cadeaux mis à votre disposition est plus fourni et le choix plus diversifié. D'ici à fin 2024, nous prévoyons également la mise en place de nouveaux avantages et services.



Nos axes d'amélioration

83% sont satisfaits de
l'assistance technique
25% très satisfaits



Afin de palier un temps d'attente parfois long, nous avons créé **e-care pro assist**, accessible directement depuis l'**application e-care**. Cette assistance en ligne vous aide simplement à trouver la solution à votre problème, étape par étape ou d'être recontacté par notre hotline le cas échéant. N'hésitez pas à la tester via l'application e-care à télécharger depuis l'[Apple Store](#) ou [Google Play](#).

81% de clients satisfaits de
l'intervention technique
32% très satisfaits



La récente organisation de notre service technique par marché a permis à l'activité tertiaire de fonctionner correctement cet hiver. Néanmoins, nous devons encore progresser sur la partie résidentielle. Nous travaillons actuellement sur des axes d'amélioration pour vous proposer un meilleur service.



Connaissance des
outils digitaux

Stand By Me connu par 57% des répondants / E-CARE par 56% / Web Spare Part Bank par 27% / HSN par 17%

Nos outils digitaux gagnent à être connus. Les clients interrogés qui les utilisent les plébiscitent largement. Pourquoi pas vous ?

Découvrez le portail clients [ici](#) : CLIQUEZ ICI

Le
saviez-
vous ?



e-Commissioning, l'outil d'accompagnement à la mise en service pour assurer une bonne installation. Afin de garantir une installation de qualité lors de la mise en service de vos pompes à chaleur, l'**e-Commissioning** disponible via l'**application e-Care** vous permettra de vérifier que les points les plus importants concernant la pose de votre Daikin Altherma soient bien en phase avec nos recommandations. L'enregistrement dans **Stand by me** et l'**e-commissioning** permettent aux utilisateurs d'accéder à la garantie 10 ans.