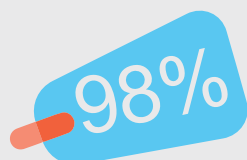
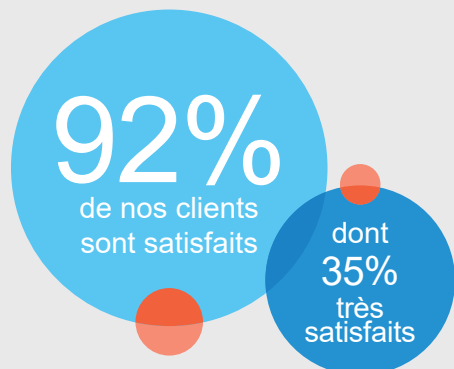


Merci de votre participation. En 2024, vous êtes plus de 540 clients (installateurs et grossistes) à avoir répondu à notre enquête de satisfaction annuelle. Dans une démarche d'amélioration continue de la satisfaction de nos clients, vos retours sont essentiels pour améliorer nos services.

Votre satisfaction globale vis à vis de 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 répondants / 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.



Le nouveau catalogue résidentiel est paru sur notre site internet début mai, il regroupe toutes les gammes résidentielles individuelles, collectifs et petit tertiaire. Consultez le **ici** :  **CLIQUEZ ICI**