



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Niveau de satisfaction élevé chez les clients d'ESB

Au cours du premier semestre 2020, ESB a mené une enquête auprès de sa clientèle. 93 % des participants se montrent globalement satisfaits de l'entreprise. Le bilinguisme systématique d'ESB et son rôle important pour la Ville de Bienne ont été particulièrement soulignés.

ESB s'efforce constamment de s'améliorer et de développer ses produits et services. Au cours du premier semestre 2020, l'entreprise a mené une enquête en ligne auprès de ses clientes et clients. Le résultat est réjouissant: 93 % des participants se sont montrés très satisfaits ou satisfaits d'ESB.

Une perception positive

Cette impression positive se reflète également dans l'analyse en détail des résultats. Le personnel est convaincant dans sa manière de gérer la clientèle. ESB est perçu comme faisant preuve d'un grand sens du service envers ses clientes et clients, et les contacts directs avec le service clientèle, de même que le personnel sur les chantiers et les véhicules de l'entreprise bénéficient d'une image positive.

Augmenter la notoriété des produits

Bien entendu, il existe aussi un potentiel d'amélioration. Une présentation plus claire et plus compréhensible des factures est souhaitée. La notoriété des produits ESB pourrait également être améliorée. À peine la moitié des clientes et clients sait qu'ESB fournit également leur eau potable. Les produits d'électricité Biel/Bienne, Seeland et Suisse ne sont pas non plus assez connus. ESB planifie des mesures adaptées pour remédier à ce constat.

Sur la bonne voie

Selon 9 clientes et clients sur 10, ESB est important pour la Ville de Bienne. Ce fait, ainsi que le niveau élevé de satisfaction de la clientèle, montrent qu'ESB est perçu positivement et que l'entreprise est sur la bonne voie. ESB entend donc poursuivre dans cette voie, et notamment continuer à élargir son offre de services numériques à l'avenir, conformément aux souhaits de sa clientèle, tout en maintenant la haute qualité du contact direct.

Pour de plus amples renseignements, prière de contacter:

Peter Kissling
Responsable Communication
Tél. 032 321 13 60
peter.kissling@esb.ch

Publié le: 3 septembre 2020