

# ENQUÊTE DE MATURITÉ 2022 SERVICE CLIENT & ADV

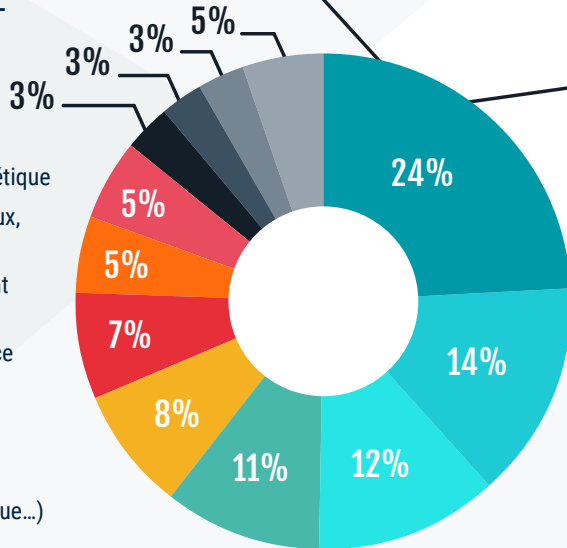


# SYNTHÈSE GLOBALE DE L'ENQUÊTE

144  
répondants

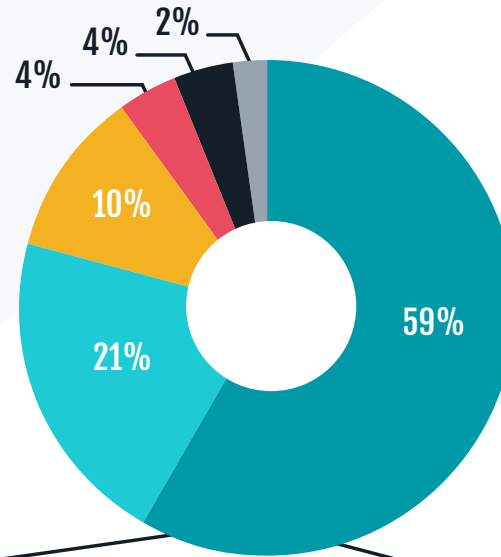
## RÉPARTITION DANS UNE DIZAINE DE SECTEURS D'ACTIVITÉ

- Industries Agroalimentaires
- Industries Métallurgiques
- Santé, Pharmaceutique & Cosmétique
- Industries du Bâtiment (matériaux, sanitaire, électricité...)
- Industries de Biens d'Équipement et Autres Industries
- Commerce, Distribution & Négoce
- Autre BtoB
- Chimie & Pétrochimie
- Autre BtoC
- Emballage (carton, verre, plastique...)
- Equipementiers, Prestataires Automobiles et Aéronautiques
- Non renseigné



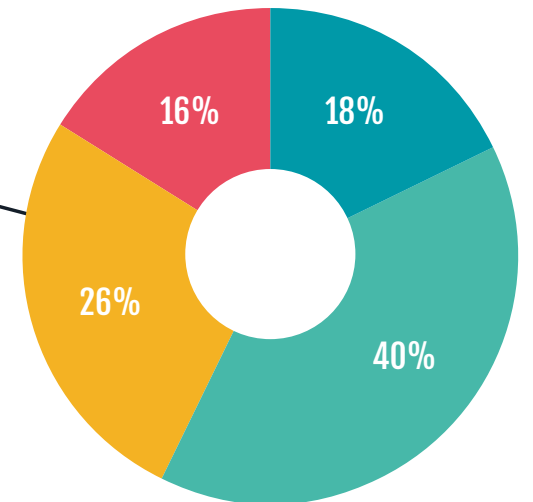
## RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PARMI 6 FONCTIONS DE L'ENTREPRISE

- Direction Administration des Ventes & Service Client
- Direction Supply Chain
- Direction Commerciale & Marketing
- Direction Générale
- Direction Opérations & Logistique
- Direction des Systèmes d'Information



## RÉPARTITION DES ENTREPRISES RÉPONDANTES PAR CHIFFRES D'AFFAIRES

- Moins de 50 Millions d'€ annuels
- Entre 50 et 250 Millions d'€ annuels
- Entre 250 et 1 000 Millions d'€ annuels
- Plus de 1 000 Millions d'€ annuels



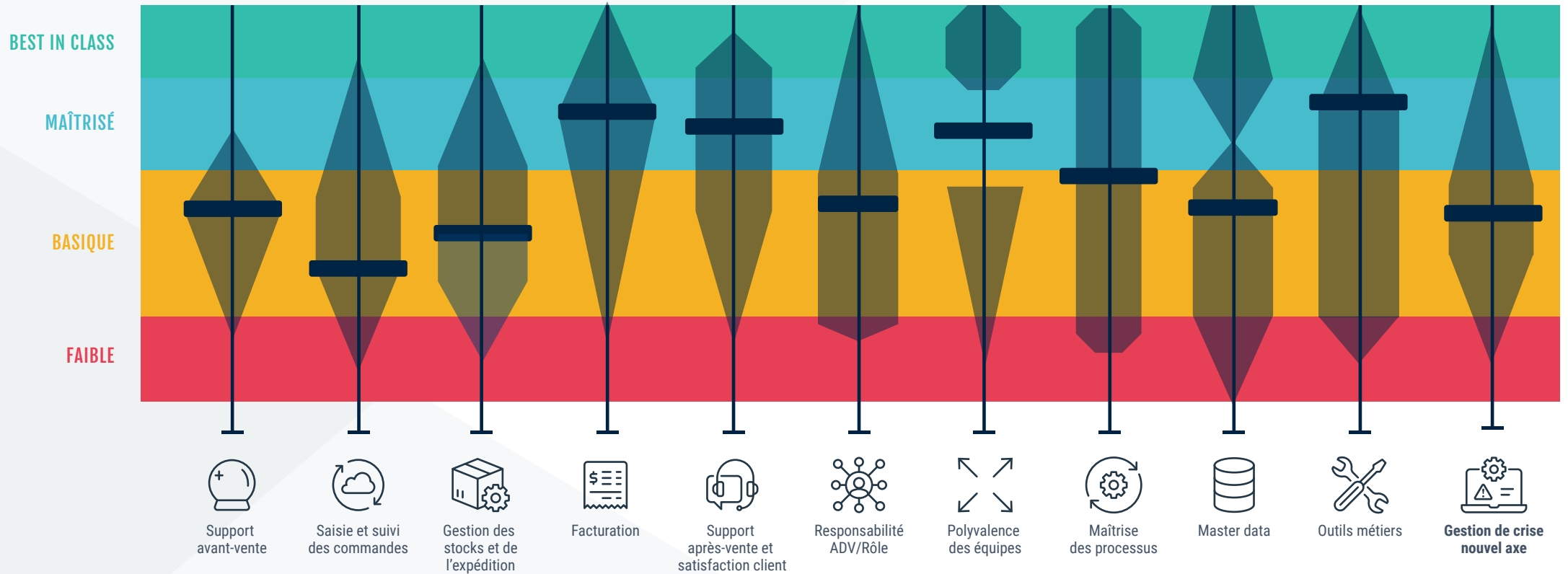


Réponse médiane

Répartition générale des réponses

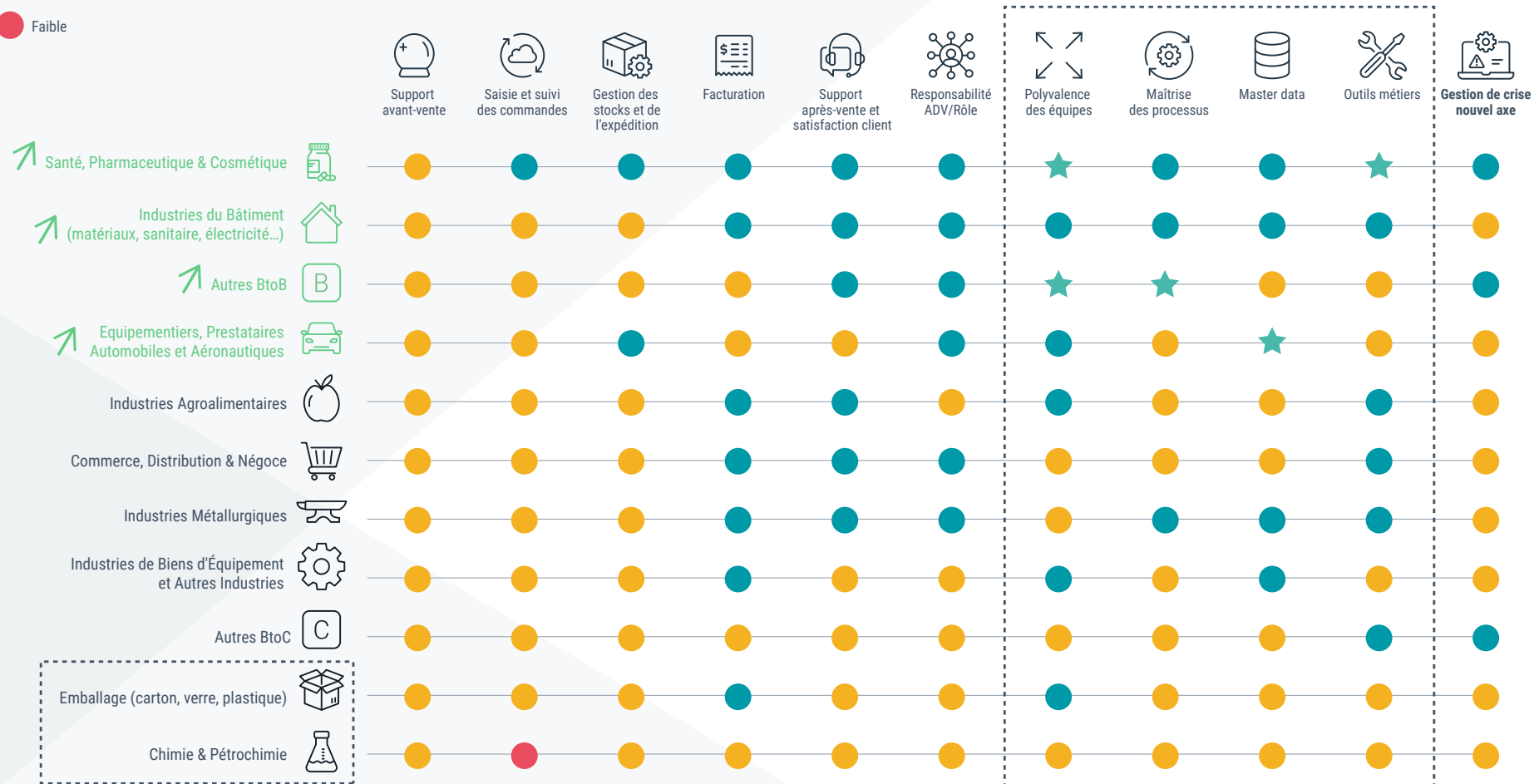
# RÉSULTATS GLOBAUX - 2022

Répartition des niveaux de maturité des répondants à l'enquête



# DES SECTEURS D'ACTIVITÉ QUI ONT FORTEMENT PROGRESSÉ ET UNE FORTE DISPARITÉ

Répartition des niveaux de maturité des répondants à l'enquête



Les industries lourdes et de transformation sont les moins matures au niveau ADV ce qui s'explique par la typologie de leurs clients et de leurs produits.

Des disparités sont fortes entre les secteurs, s'intéresser aux bonnes pratiques de secteurs plus avancés peut être un bon levier de progression.

