

# La satisfaction de la clientèle – le critère à la base de toutes nos actions

La satisfaction de nos clientes et clients est notre priorité. C'est pourquoi nous organisons chaque année une vaste enquête de satisfaction dont les résultats nous aident à améliorer nos prestations et à nous adapter à vos besoins de manière encore plus ciblée.

La question centrale de cette enquête est le NPS (Net Promoter Score). Cet indicateur détermine la probabilité qu'un client ou une cliente recommande Galexis à ses collègues. Nous sommes fiers que cette valeur se maintienne à un niveau si élevé depuis de nombreuses années.

## **Forts de nos compétences clés, nous plaçons la satisfaction de la clientèle au centre de toutes nos priorités.**

Notre large assortiment, un service de livraison rapide et fiable ainsi qu'un conseil compétent sont les piliers de nos prestations que vous évaluez de manière très positive. Avec cette enquête, nous vous donnons bien entendu également la possibilité de nous faire savoir ce qui vous déplaît et ce que nous devons améliorer. Nous examinons attentivement tous les retours et prenons les mesures qui s'imposent le cas échéant.

## **Des thèmes tels que la numérisation, la durabilité et les prescriptions légales sont importants pour nos clientes et clients. Galexis y travaille donc activement.**

Actuellement, nous modernisons progressivement nos systèmes ERP\* et EWM\*, ce qui nous offre de nouvelles opportunités pour la numérisation et le développement de services innovants.

La simplification de nos documents, tels que les factures et les bulletins de livraison, répond également à une demande de longue date de notre clientèle. Ce changement nous permettra de la satisfaire.

\*ERP: systèmes de gestion des ressources de l'entreprise

\*EWM: systèmes de gestion d'entrepôts

## **La durabilité, un critère qui ne cesse de gagner en importance.**

Galexis peut se targuer de nombreux projets mis en œuvre avec succès, tels que la pose d'une installation photovoltaïque à Niederbipp, la mise en service de véhicules électriques ou la construction d'un parc à abeilles sauvages. Mais pour l'entreprise, la durabilité va bien au-delà de la réduction des émissions de CO<sup>2</sup>. Elle englobe également l'engagement social, ainsi que le développement continu du personnel – un élément que nous veillons particulièrement à encourager activement.

Nous nous engageons en outre en faveur d'un approvisionnement durable en médicaments et mettons tout en œuvre pour promouvoir les génériques et biosimilaires. Nous vous accompagnons et vous conseillons volontiers pour vous aider à vous conformer au mieux aux dernières dispositions de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

Nous vous remercions de votre fidélité et de votre confiance. Nous continuerons à faire tout notre possible pour vous soutenir dans votre quotidien professionnel.

Proches de vous: là où vous en avez besoin.



Événements spécialisés 2024: séminaires, forums et présences sur les salons  
[www.galexis.com/evenement](http://www.galexis.com/evenement)

