



Customer Satisfaction **Report** **S1 2025**

Mesurer. Comprendre. S'améliorer. | Measure. Understand. Improve. | Meten. Begrijpen. Verbeteren.

Données issues de **704 questionnaires** complétés entre le **1er janvier et le 24 juin 2025**, via l'outil de feedback conçu par Tero.

Based on **704 completed surveys** collected between **January 1st and June 24th 2025** via Tero's custom-built feedback tool.

Gebaseerd op **704 ingevulde feedbacks** tussen **1 januari en 24 juni 2025**, verzameld via het feedback platform ontwikkeld door Tero.

tero

Chez Tero, chaque événement compte. C'est pourquoi **nous envoyons systématiquement un court questionnaire à tous les participants** après chaque événement.

Ce formulaire, composé de **4 thématiques et 9 questions notées de 1 à 5**, nous permet de mesurer la satisfaction sur les points essentiels de l'expérience.

Les résultats ci-dessous reflètent le **TAUX DE SATISFACTION CLIENTS**, en d'autres mots, le pourcentage de participants ayant donné **une note de 4 ou 5** – c'est-à-dire "satisfait" ou "très satisfait" concernant les questions ci-dessous.

At Tero, every event matters. That's why **we systematically send a short survey to all participants** after each event.

This form made up of **4 themes and 9 questions rated from 1 to 5**, helps us evaluate satisfaction on key aspects of the experience.

The results below show the **CLIENT SATISFACTION RATE** – in other words, the percentage of participants who gave **a score of 4 or 5** (meaning "satisfied" or "very satisfied") on the following topics.

Bij Tero telt elk evenement. Daarom sturen we na elk evenement **automatisch een korte vragenlijst naar alle deelnemers** deelnemers.

Dit formulier bestaat uit **4 thema's en 9 vragen** met **een score van 1 tot 5** en laat ons toe de tevredenheid over de belangrijkste aspecten van de ervaring te meten.

De onderstaande resultaten geven het **KLANTTEVREDENHEIDS PERCENTAGE** weer – met andere woorden, het percentage deelnemers dat **een score van 4 of 5** gaf ("tevreden" of "zeer tevreden") over de volgende onderdelen.

Comment évaluez-vous... | How do you rate... | Hoe beoordeel je...

Question 1 :

La qualité des activités
(matériel, créativité, scénario, ...)

Quality of the activities
(equipment, creativity, scenario, ...)

Kwaliteit van de activiteiten
(materiaal, creativiteit, scenario, ...)



Question 2 :

L'animation des activités

Facilitation and animation

Begeleiding en animatie



% of people that rated the question with 4 or 5 out of 5

% mensen dat de vraag beoordeelde met 4 of 5 als score uit 5

% de participants ayant attribué une note de 4 ou 5 sur 5 à la question

Comment évaluez-vous... | How do you rate... | Hoe beoordeel je...

Question 1 :

Suivi du projet

Project follow-up

Opvolging van het project



Question 2 :

Qualité de l'offre commerciale
(rapide, claire, répondait à vos attentes)

Quality of the quote (fast answer, clear, relevant)

Kwaliteit van de offerte (snel, duidelijkheid, relevant)



Question 3 :

Relation avec votre responsable de
projet Tero

Relationship with your Tero
project manager

Relatie met uw Tero-projectmanager



% of people that rated the question with 4 or 5 out of 5

% mensen dat de vraag beoordeelde met 4 of 5 als score uit 5

% de participants ayant attribué une note de 4 ou 5 sur 5 à la question

Comment évaluez-vous | How do you rate | Hoe beoordeel je

Question 1 :

La qualité du lieu et des installations
(propreté, atmosphère, cadre, ...)

Quality of the venue and facilities (cleanliness,
atmosphere, setting, ...)

Kwaliteit van de locatie en faciliteiten
(netheid, sfeer, omgeving, ...)



Question 2 :

La qualité globale de l'événement (créativité,
animation, atmosphère)

Overall quality of the event
(creativity, atmosphere, animation)

Algemene kwaliteit van het evenement
(creativiteit, sfeer, animatie)



Question 3 :

Le professionnalisme du personnel Tero sur
place (hors animateurs d'activités)

Professionalism of on-site Tero staff
(excluding activity animators)

Professionaliteit van het Tero-personeel
(exclusief de begeleiders van de activiteiten)



Comment évaluez-vous... | How do you rate... | Hoe beoordeel je...

Question :

La qualité du catering

Quality of the catering

Kwaliteit van de catering



Nous demandons aussi à chaque participant quelles sont, selon eux, les **priorités ESG** (Environnement – Social – Gouvernance) que Tero devrait renforcer.

Voici le **Top 3** des sujets qui résonnent le plus :

1. Trier et réduire les déchets
2. Consommer moins d'énergie et privilégier les énergies renouvelables
3. Promouvoir l'équilibre vie-travail

We also ask each participant which **ESG** (Environmental – Social – Governance) **priorities** they believe Tero should focus on.

Here are the **Top 3** that resonate most :

1. Sorting and reducing waste
2. Consuming less energy and favouring renewable sources
3. Promoting work-life balance

We vragen deelnemers ook naar welke **ESG-prioriteiten** (Environment – Social – Governance) Tero volgens hen extra aandacht moet besteden.

Dit is de **Top 3 van** de meest weerklink vindende thema's :

1. Afval sorteren en verminderen
2. Minder energie verbruiken en kiezen voor hernieuwbare bronnen
3. Een gezond evenwicht tussen werk en privé promoten

Nous prenons ces feedbacks très au sérieux et les intégrons dans notre feuille de route impact.
Pour toutes questions, n'hésitez pas à nous contacter sur impact@tero.be

We take this feedbacks very seriously and integrate it into our impact roadmap.
If you have any questions, feel free to contact us at impact@tero.be

We nemen deze feedbacks ter harte en integreren ze in onze impact strategie.
Voor vragen kunt u ons contacteren via impact@tero.be

tero