

Juillet 2018

Chers clients,

Je tiens à vous remercier d'avoir participé à notre enquête de satisfaction menée à la fin de l'année 2017. Nous avons reçu plus de 4 600 réponses de clients du monde entier.

Trois points importants ressortent de cette enquête : nos clients soulignent la qualité de nos produits, l'expertise de nos employés, et leur attitude orientée vers la résolution des problèmes. Nous sommes fiers de ces bases solides qui vont nous permettre de construire l'avenir avec vous.

Nous voulons vous apporter le meilleur service

Durant le printemps 2018, l'équipe dirigeante de Metso a analysé les résultats de cette enquête, et une attention particulière a été portée à vos préoccupations et suggestions d'amélioration. Nous reconnaissons que pour vous apporter le meilleur service, nous devons améliorer nos temps de réponse en termes de devis et de délai de livraison, et mettre en place une communication proactive. Pour traiter ces points, nous avons lancé plusieurs initiatives pour réduire le délai entre votre consultation et notre remise du devis, réduire les délais de fabrication des produits, améliorer nos délais de livraison, et mieux communiquer avec vous. Ceci devrait nous permettre dès l'année prochaine d'améliorer la qualité de notre service.

En tant que partenaire, votre succès est le seul objectif qui nous pousse à être meilleur chaque jour. Nos valeurs - *contribuer au succès de nos clients, innover, réussir ensemble dans le respect mutuel* – et notre code de conduite, constituent les fondations de toutes nos opérations.

Afin de mesurer l'atteinte de nos objectifs, nous allons lancer un programme rigoureux de mesure de votre satisfaction et nous reviendrons vers vous régulièrement. Votre contribution est très importante pour nous.

Je vous remercie pour votre confiance. Nous ferons le maximum pour répondre à vos attentes.

Pour toute question, merci de vous rapprocher de votre contact Metso.

Bien sincèrement



Eeva Sipilä
Interim CEO and CFO
Metso Corporation