



Periode MARS 2022

Critizr. for Business

Contenu

Je navigue facilement
avec les liens
hypertexte ci-dessus



Nord

[Région VS National](#)

- [NPS](#)
- [Note Satisfaction Client](#)
- [Note Relation Client](#)
- [Messages](#)

[Performance par Agence](#)

Est

[Région VS National](#)

- [NPS](#)
- [Note Satisfaction Client](#)
- [Note Relation Client](#)
- [Messages](#)

[Performance par Agence](#)

[Google Score](#)

[Annexe : Google My Business](#)

[Annexe 2 : Focus Evolution Google](#)

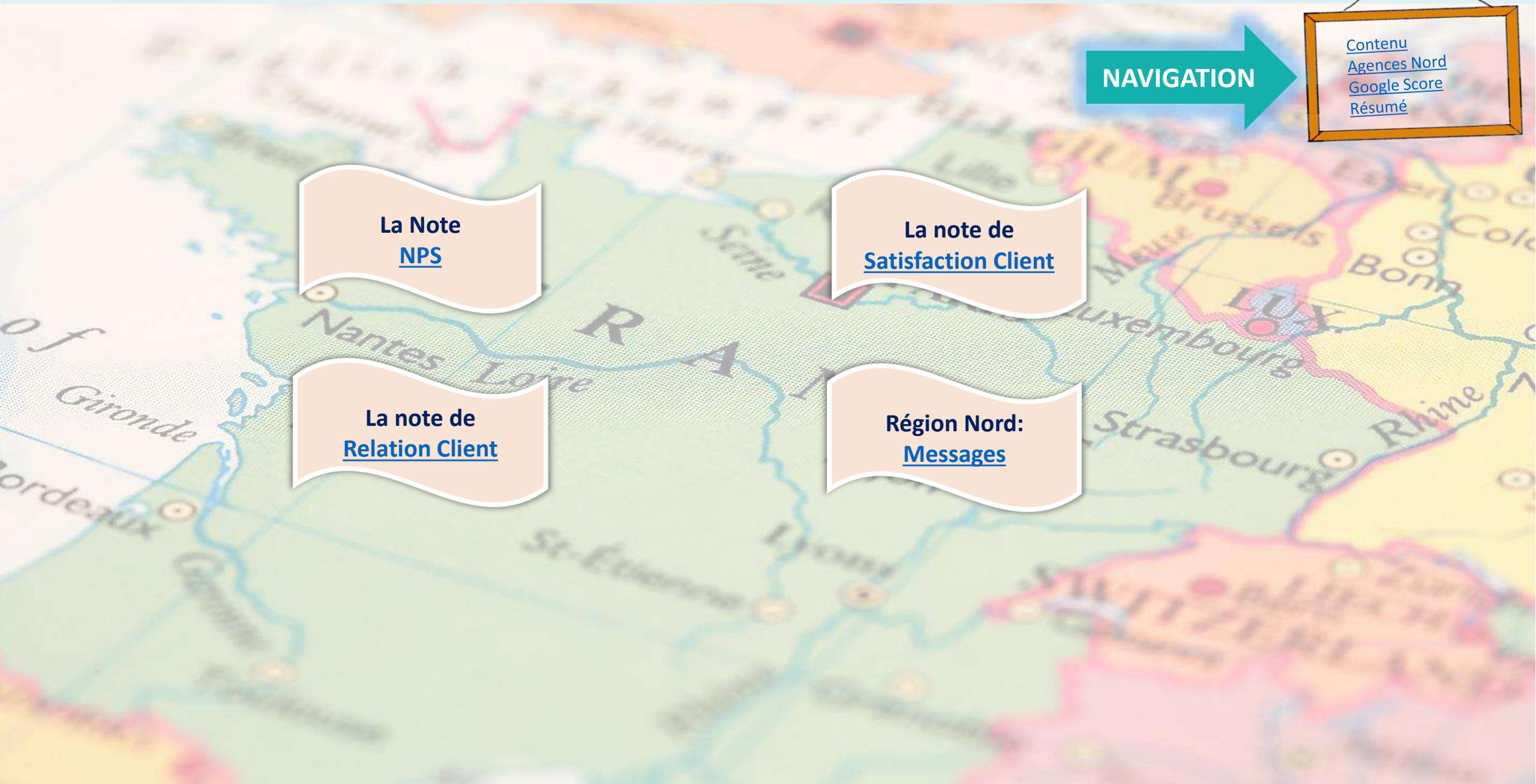
Ouest

[Région VS National](#)

- [NPS](#)
- [Note Satisfaction Client](#)
- [Note Relation Client](#)
- [Messages](#)

[Performance par Agence](#)

Région NORD VS National



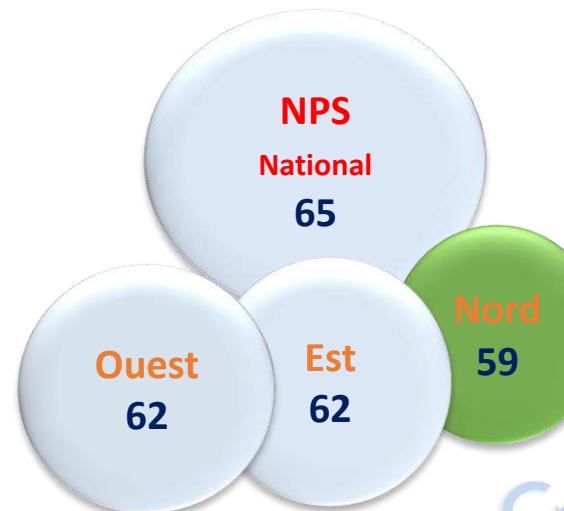
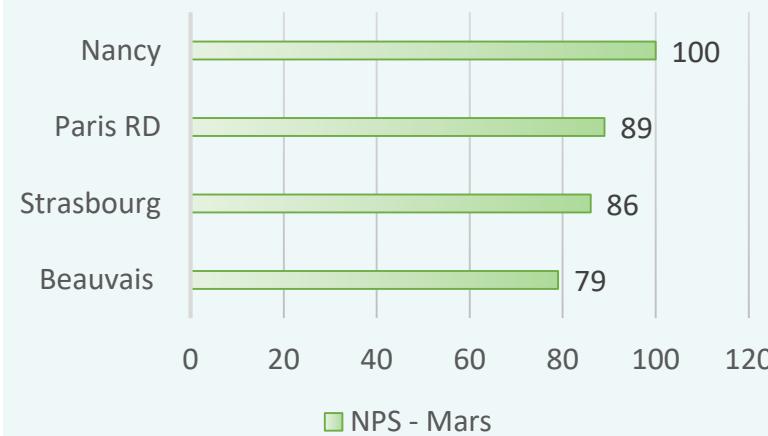
Score NPS : Région Nord vs National



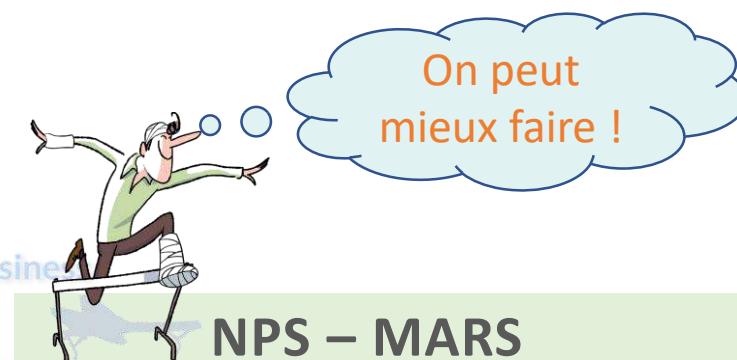
Critizr. for Business



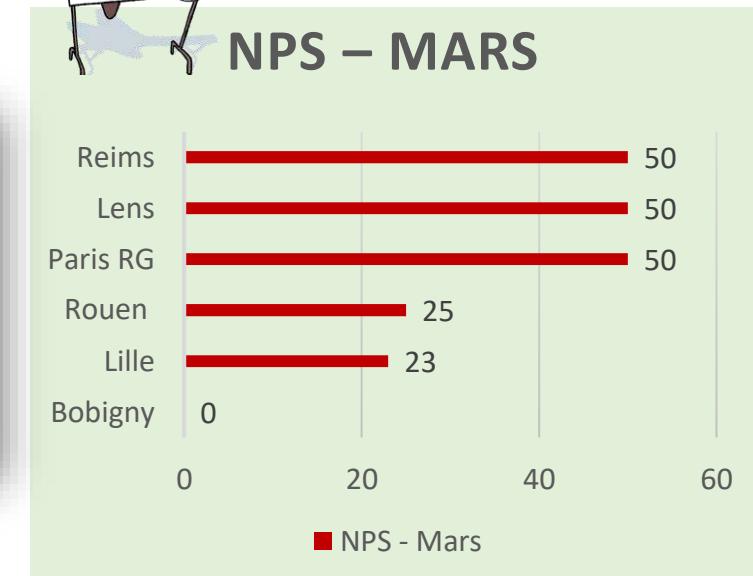
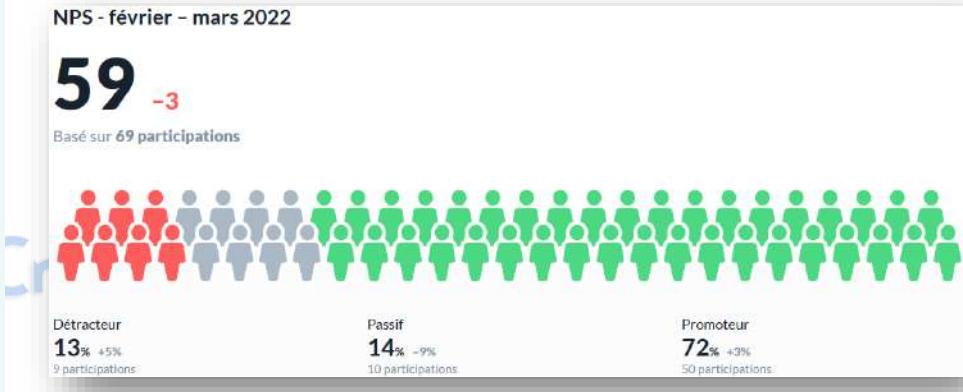
NPS – MARS



NAVIGATION



NPS – MARS



Légende : Le *Net Promoter Score* (Différence entre Promoteurs et détracteurs): Cet indice permet de mesurer la satisfaction d'une marque, d'un produit ou d'un service. Le NPS est calculé à partir de l'intention de recommandation d'un produit, d'un service, d'une marque ou d'une entreprise.

Satisfaction Client : Région Nord VS National

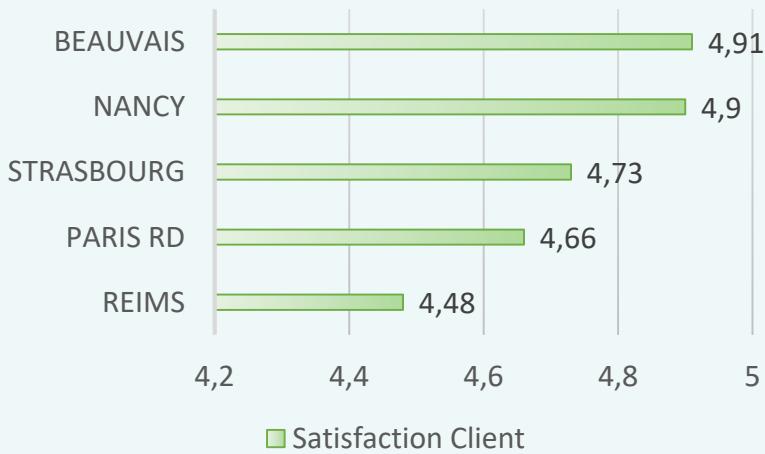


Critizr. for Business



Agences
Top

SATISFACTION CLIENT - MARS



Note de satisfaction client - février - mars 2022

4,44 /5 -0,09

Basée sur 82 participations ?



NAVIGATION



On peut
mieux faire !

SATISFACTION CLIENT - MARS



Légende : La Note de Satisfaction client est la moyenne de toutes les notations sur 5 reçus, tous parcours confondus. Il s'agit du jugement de valeur qui résulte de la confrontation entre les attentes d'un individu (service attendu) et la perception de la performance du produit ou service (service rendu).

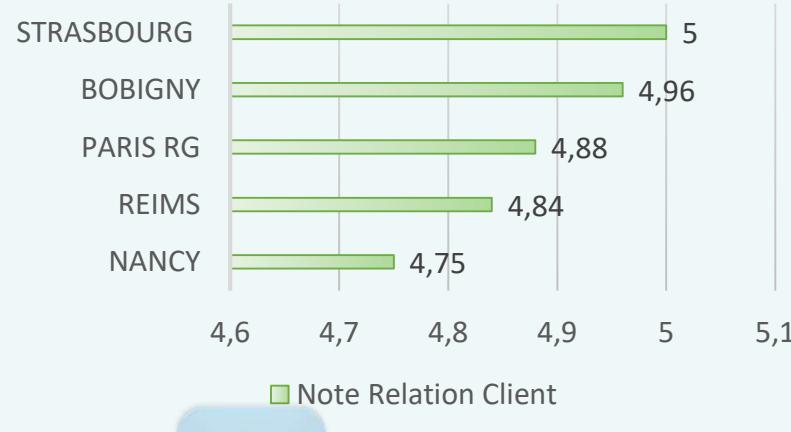
Cri

ness

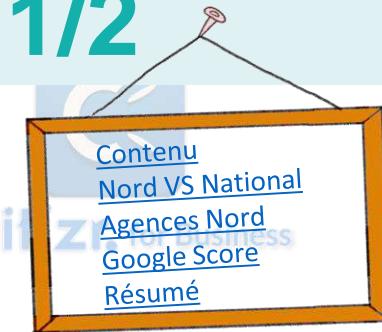
Relation Client: Région Nord vs National 1/2



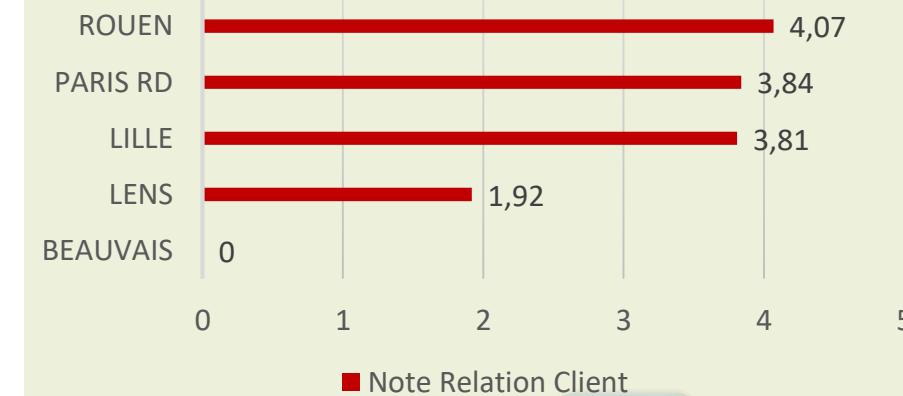
RELATION CLIENT - MARS



NAVIGATION



RELATION CLIENT - MARS



Légende : La **relation client** est l'indicateur qui synthétise la performance des établissements sur le taux de réponses, le temps de réponses et la qualité des réponses apportées aux remarques.



Critizr. for Business

Relation Client Région Nord vs National 2/2

Légende : La relation client est l'indicateur qui synthétise la performance des établissements sur le taux de réponses, le temps de réponses et la qualité des réponses apportées aux remarques.

NAVIGATION



Critizr for Business Qualité moyenne des réponses

4,67 /5 **+0,17**

Moyenne des notes de qualité de réponses de vos 6/31 établissements disposant d'au moins une note calculée pour février – mars 2022.

7 de leurs réponses envoyées pendant février – mars 2022 ont été évaluées.

Performance de vos établissements

67% (4)
Supérieur à 4/5

33% (2)
Entre 3 et 4/5

0% (0)
Inférieur à 3/5

Temps de réponse moyen

1j 12h **+2h**

Moyenne des temps de réponse de vos 17/31 établissements pour lesquels un temps de réponse a pu être calculé pour février – mars 2022.

26 réponses ont été effectuées en février – mars 2022.

Performance de vos établissements

47% (8)
Inférieur à 12h

35% (6)
Entre 12 et 72h

18% (3)
Supérieur à 72h

Qualité moyenne des réponses

4,67 /5 **+0,17**

Moyenne des notes de qualité de réponses de vos 6/31 établissements disposant d'au moins une note calculée pour février – mars 2022.

7 de leurs réponses envoyées pendant février – mars 2022 ont été évaluées.

Performance de vos établissements

67% (4)
Supérieur à 4/5

33% (2)
Entre 3 et 4/5

0% (0)
Inférieur à 3/5



Critizr. for Business

Région Nord: Focus Messages

Messages reçus - février - mars 2022

33 -35



Compliments
85% +7%
28 messages

Problèmes
15% +2%
5 messages

Suggestions
0% -4%
0 message

Questions
0% -3%
0 message

NAVIGATION

Contenu
Nord VS National
Agences Nord
Google Score
Résumé

G Avis Google

Vous voulez vous énerver, perdu temps, ou raté un projet aller chez CFCF

Considéré comme ● Problème

24 mars - 13:13 · Depuis Google · CSF - Agence de Strasbourg

● Problème

J'ai déposé un dossier pour un prêt immobilier. On m'a encaissé 100€ (2x35€ et 1x30€) et aucune nouvelle depuis le 08/02 malgré plusieurs relances.

Agence de Lille à fuir!!!!

1 0/10

Voir le détail

20 mars - 07:46 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Lille

● Problème

PAs beaucoup d'écoute. La personne passe son temps à tapoter sur son PC....

1 0/10

Voir le détail

7 mars - 13:59 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE PARIS 13eme Place d'Italie

G Avis Google

Excellent relation client. Gestion simple et rapide. Merci à Madame Louis pour son accueil et son professionnalisme.

Considéré comme ● Compliment

31 mars - 13:00 · Depuis Google · CSF - Agence de Nancy

● Compliment

Très bonne écoute lors de notre rendez-vous.
Une conseillère au top...

1 8/10

Voir le détail

30 mars - 16:17 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE Noisy le grand

● Compliment

Merci pour les conseils qui m'ont bien aidé à finaliser mon projet

1 10/10

Voir le détail

30 mars - 09:45 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ENGHEN LES BAINS



Région NORD – Agence par Agence

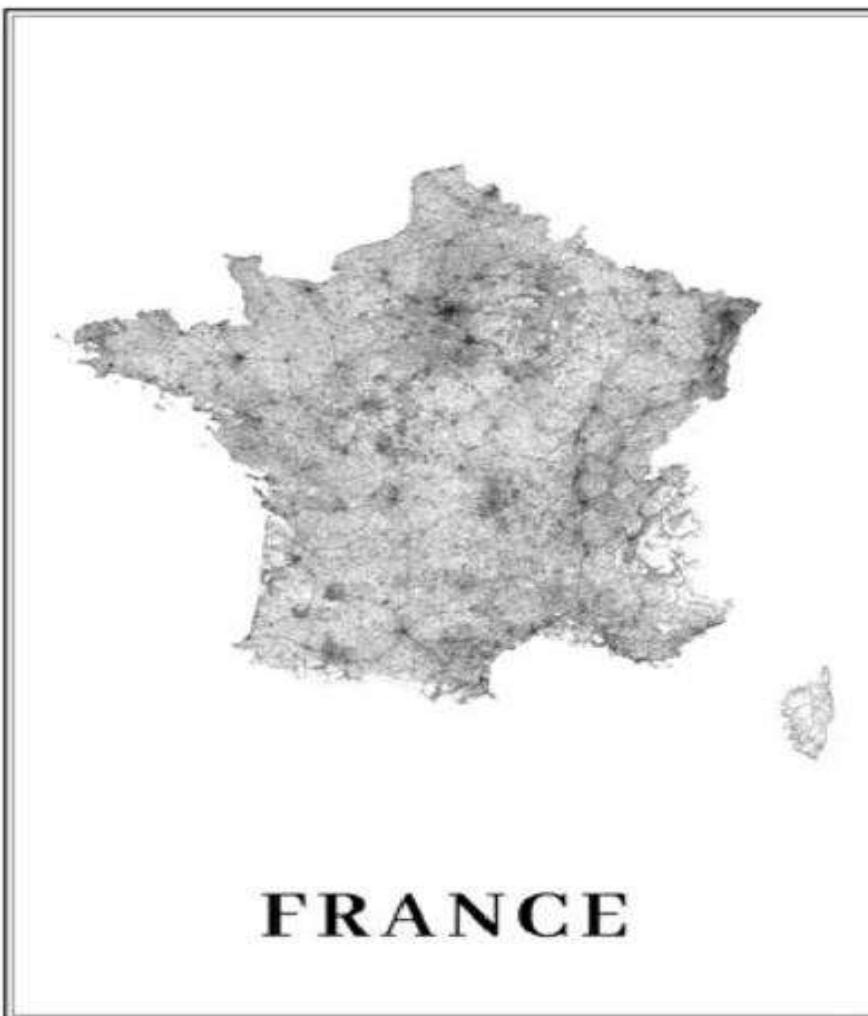
[Paris RD](#)

[Reims](#)

[Beauvais](#)

[Nancy](#)

[Lille](#)



[Bobigny](#)

[Paris RG](#)

[Lens](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

[Contenu](#)
[Nord VS National](#)
[Agences Nord](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

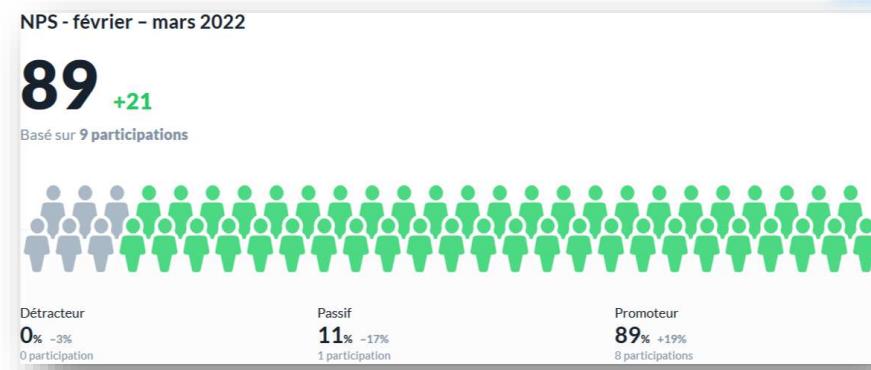
NAVIGATION

Région Nord: Agence de Paris RD



NAVIGATION

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Paris RD
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,66
Relation Client	4,16	4,54	4,33
NPS	65	59	89
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	1j
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	-



Compliment
Merci à M. BERNARD Stéphane pour son professionnalisme, ses conseils et sa réactivité.

7/10 Voir le détail

16 mars · 11:28 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE PARIS GRANDS BOULEVARD

Compliment
Merci pour votre accueil

10/10 Voir le détail

5 mars · 10:06 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE PARIS GRANDS BOULEVARD



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Nord: Agence de Paris RG

Critizr for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Paris RG
Satisfaction Client	4,45	4,44	3,68
Relation Client	4,16	4,54	4,88
NPS	65	59	50
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	5h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	-



Critizr for Business



NAVIGATION



NPS - février - mars 2022

50 -11

Basé sur 4 participations



Détracteur
25% +16%
1 participation

Passif
0% -22%
0 participation

Promoteur
75% +5%
3 participations

Problème

PAs beaucoup d'écoute. La personne passe son temps à taper sur son PC....

0/10

Voir le détail

7 mars - 13:59 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE PARIS 13eme Place d'Italie



Critizr for Business

Région Nord: Agence de Strasbourg

critizr for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Strasbourg
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,73
Relation Client	4,16	4,54	5
NPS	65	59	86
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	1h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	5/5

Compliment

La dame chargée de mon dossier est très compétente et sympathique. J'attends juste maintenant la réponse concernant ma demande de crédit.

7/10

Voir le détail

25 mars · 09:45 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Strasbourg

Compliment

Un grand Merci à Mme EL OUATI .

10/10

Voir le détail

24 mars · 10:58 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Strasbourg

NPS - février - mars 2022

86 +19

Basé sur 7 participations



Détracteur

0% -10%
0 participation

Passif

14% +1%
1 participation

Promoteur

86% +9%
6 participations

NAVIGATION

Contenu
Nord VS National
Agences Nord
Google Score
Résumé



Avis Google

Expérience médiocre, manque de réactivité et de professionnalisme surtout de la part de Mme Ragbi.

Considéré comme Problème

27 mars · 19:37 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE COLMAR

Avis Google

Vous voulez vous énerver, perdu temps, ou raté un projet aller chez CFCF

Considéré comme Problème

24 mars · 13:13 · Depuis Google · CSF - Agence de Strasbourg

critizr for Business

Région Nord : Agence de Lens

Critizr for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Lens
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,09
Relation Client	4,16	4,54	3,96
NPS	65	59	50
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	3j11h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	-



Critizr for Business



NPS - février - mars 2022

50 +7

Basé sur 6 participations



Détracteur

17% =
1 participation

Passif

17% -6%
1 participation

Promoteur

67% +7%
4 participations

⊕ Compliment

Merci pour la qualité de l'entretien lors de mon rdv téléphonique.

10/10

Voir le détail

5 mars 10:32 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Lens

⊕ Compliment

Très bien accueilli

10/10

Voir le détail

4 mars 13:07 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Lens

NAVIGATION



Critizr for Business

Région Nord : Agence de Lille

Critizr for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Lille
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,23
Relation Client	4,16	4,54	4,33
NPS	65	59	23
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	1j10h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	4/5

Compliment
Nous avons eu toute l'écoute et les conseils attendus par Monsieur Rolland.

10/10 Voir le détail

20 mars - 15:41 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ROUBAIX

Compliment

Bonjour

Excellent accueil de Mme BARGIACCHI! Elle a su répondre à toutes mes interrogations et m'aider à affiner les contours de mon futur projet d'acquisition immobilière.

Bien cordialement

10/10 Voir le détail

16 mars - 10:07 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Lille

NPS - février - mars 2022

23 -66

Basé sur 13 participations



Détracteur

31% +31%
4 participations

Passif

15% +4%
2 participations

Promoteur

54% -35%
7 participations

Problème

Bonjour,

Pour information ma conseillère sur la commune de Valenciennes (59300) n'est plus disponible. Je dois donc envisager de me déplacer sur la commune de Lille pour différentes démarches. Cela est assez ennuyeux de par la distance et le manque de temps du à mes horaires de travail. Envisagez vous de remettre une référente sur la commune de Valenciennes ?

Bien cordialement

10/10 Voir le détail

Voir le détail

27 mars - 11:46 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Lille

Problème

J'ai déposé un dossier pour un prêt immobilier. On m'a encaissé 100€ (2x35€ et 1x30€) et aucune nouvelle depuis le 08/02 malgré plusieurs relances.
Agence de Lille à fuir!!!!

0/10 Voir le détail

Voir le détail

20 mars - 07:46 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Lille

Contenu
Nord VS National
Agences Nord
Google Score
Résumé

NAVIGATION



for Business

Région Nord : Agence de Nancy

Critizr for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Nancy
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,9
Relation Client	4,16	4,54	4,75
NPS	65	59	100
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	12h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	5/5

NPS - février - mars 2022

100 +46

Basé sur 5 participations



Détracteur

0% -4%
0 participation

Passif

0% -38%
0 participation

Promoteur

100% +42%
5 participations

G Avis Google

Excellent relation client, Gestion simple et rapide. Merci à Madame Louis pour son accueil et son professionnalisme.

Considéré comme Compliment

31 mars - 13:00 · Depuis Google · CSF - Agence de Nancy

Compliment

Merci.

10/10

Voir le détail

18 mars - 11:08 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Nancy

NAVIGATION

Contenu
Nord VS National
Agences Nord
Google Score
Résumé



Critizr for Business



Critizr for Business

Région Nord : Agence de Bobigny

Critizr for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Bobigny
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,15
Relation Client	4,16	4,54	4,96
NPS	65	59	0
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	2h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	-



Critizr for Business



NPS - février - mars 2022

0
-64

Basé sur 3 participations



Détracteur

33% +24%
1 participation

Passif

33% +15%
1 participation

Promoteur

33% -40%
1 participation

+ Compliment

Très bonne écoute lors de notre rendez-vous,
Une conseillère au top...

8/10

Voir le détail

30 mars 16:17 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE Noisy le grand

+ Compliment

Monsieur Chater est un conseiller disponible et à l'écoute.
Je l'ai recommandé à des collègues

Cordialement
Marie-Line Clarin

9/10

Voir le détail

10 mars 10:12 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Bobigny

NAVIGATION



- [Contenu](#)
- [Nord VS National](#)
- [Agences Nord](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)



Critizr for Business

Région Nord : Agence de Rouen

Critizr. for Business

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Rouen
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,23
Relation Client	4,16	4,54	4,58
NPS	65	59	25
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	1j
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	-

NPS - février - mars 2022

25
-20

Basé sur 4 participations



Détracteur
25% +11%
1 participation

Passif
25% -3%
1 participation

Promoteur
50% -9%
2 participations



TG

Compliment

Très bon accueil

8/10

Voir le détail

18 mars 16:49 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE EVREUX



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Nord : Agence de Reims

Critizr. for Business

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Reims
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,48
Relation Client	4,16	4,54	4,84
NPS	65	59	50
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	6h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	-



Critizr. for Business



NPS - février - mars 2022

50

-25

Basé sur 4 participations



Détracteur

25% +25%
1 participation

Passif

0% -25%
0 participation

Promoteur

75% =
3 participations

G Avis Google

Premier rendez-vous avec Mme ROQUIGNY qui a su nous guider dans notre premier projet immobilier. Nous sommes très contents de ce rendez-vous, Mme ROQUIGNY a su nous conseiller et nous rassurer. Je conseille fortement l'agence CSF de Reims. Très professionnelle et à l'écoute !

Considéré comme Compliment

20 mars · 21:12 · Depuis Google · CSF - Agence de Reims

NAVIGATION

Contenu
Nord VS National
Agences Nord
Google Score
Résumé

Critizr. for Business

Région Nord : Agence de Beauvais



NAVIGATION

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Beauvais
Satisfaction Client	4,45	4,44	4,91
Relation Client	4,16	4,54	3,95
NPS	65	59	79
Temps de Réponse	1j18h	1j12h	4j19h
Qualité de réponse	4,63/5	4,67/5	4,5/5

NPS - février - mars 2022

79 +3

Basé sur 14 participations



Détracteur

0% -3%
0 participation

Passif

21% +4%
3 participations

Promoteur

79% =
11 participations



Compliment

merci pour votre écoute et les conseils constructifs.

8/10

Voir le détail

21 mars · 11:10 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE CLERMONT LOCAL BETHENCOURTEL

Compliment

Recommandée par mon directeur, ma conseillère a été à mon écoute, a pris le temps de m'expliquer les conditions et les différentes étapes de mon projet. Je recommanderai, à mon tour, ma conseillère à mon entourage professionnel et personnel.

10/10

Voir le détail

16 mars · 13:57 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Beauvais



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Ouest VS National

NAVIGATION

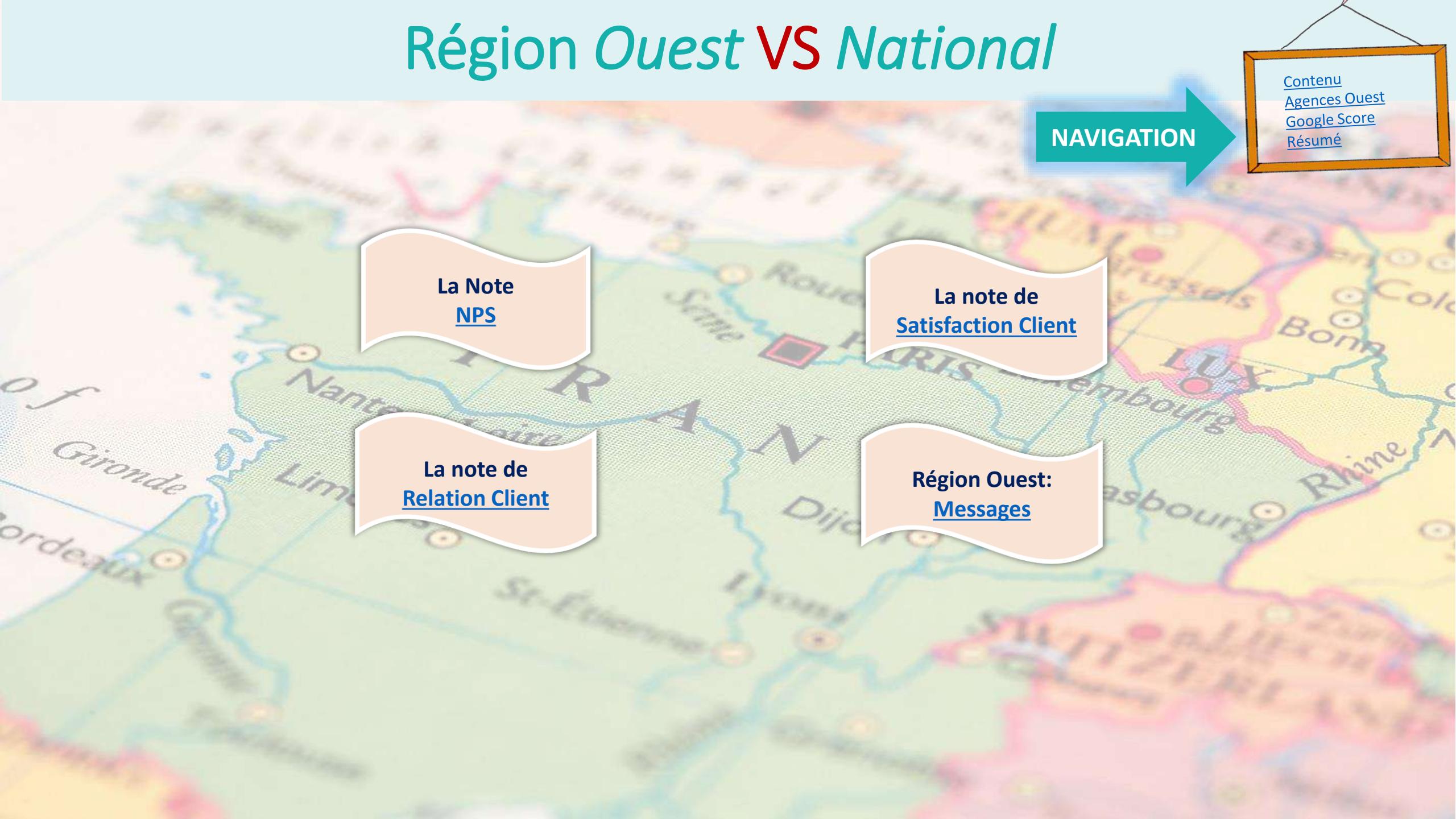
Contenu
Agences Ouest
Google Score
Résumé

La Note
NPS

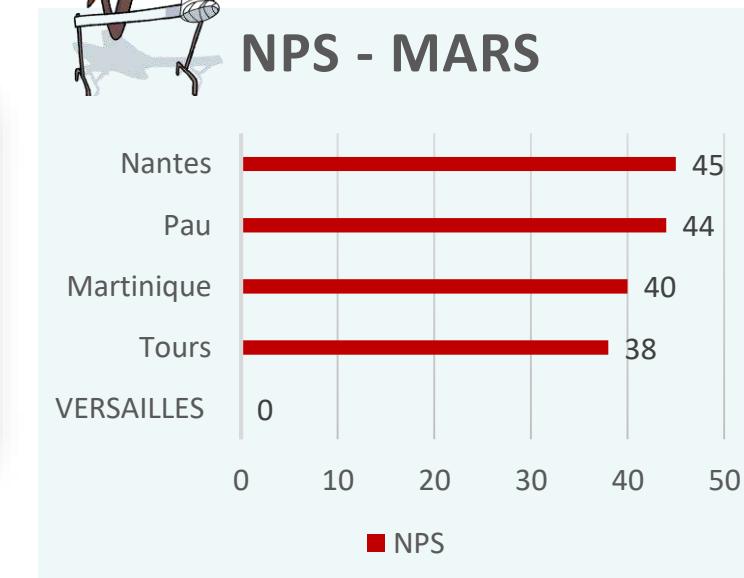
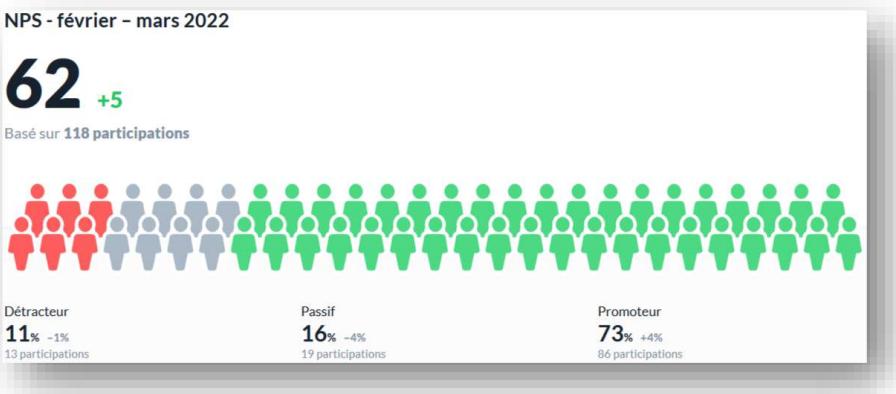
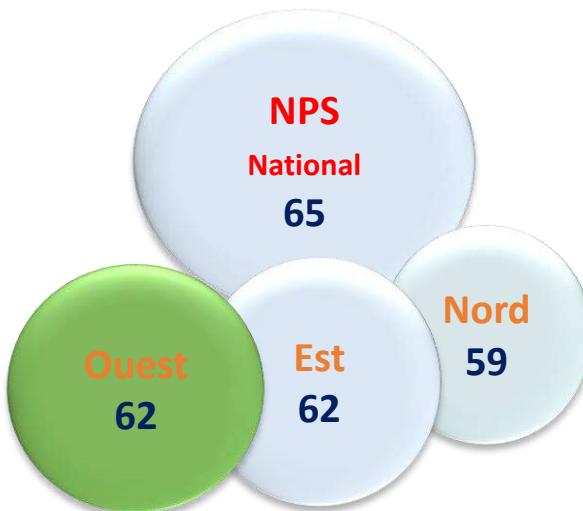
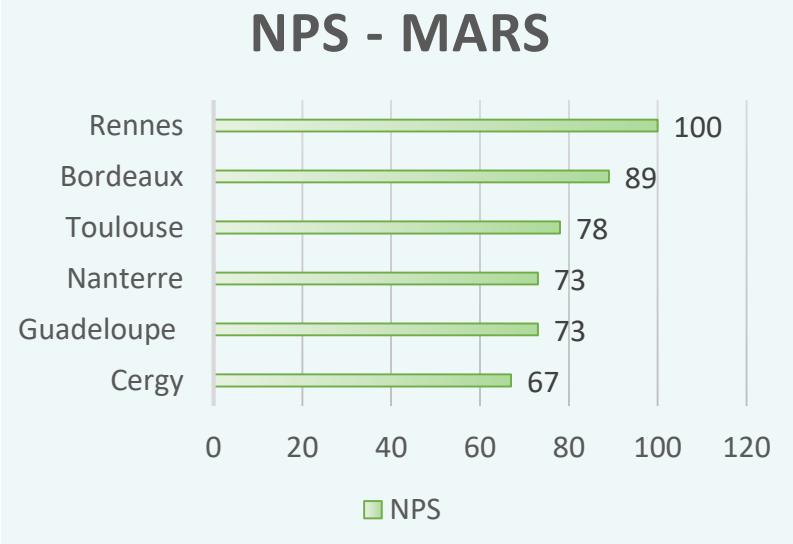
La note de
Relation Client

La note de
Satisfaction Client

Région Ouest:
Messages



Score NPS : Région Ouest vs National



Légende : Le *Net Promoter Score* (Différence entre Promoteurs et détracteurs): Cet indice permet de mesurer la satisfaction d'une marque, d'un produit ou d'un service. Le NPS est calculé à partir de l'intention de recommandation d'un produit, d'un service, d'une marque ou d'une entreprise.

Satisfaction Client : Région Ouest VS National



SATISFACTION CLIENT - MARS



NAVIGATION

Contenu
Ouest VS National
Agences Ouest
Google Score
Résumé

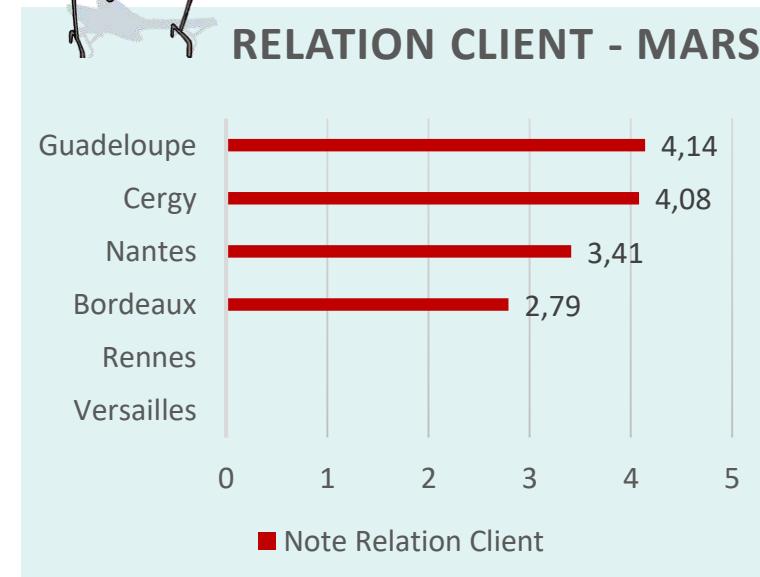
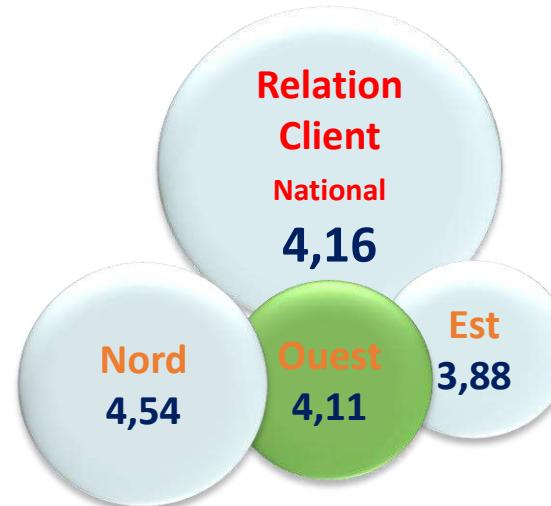
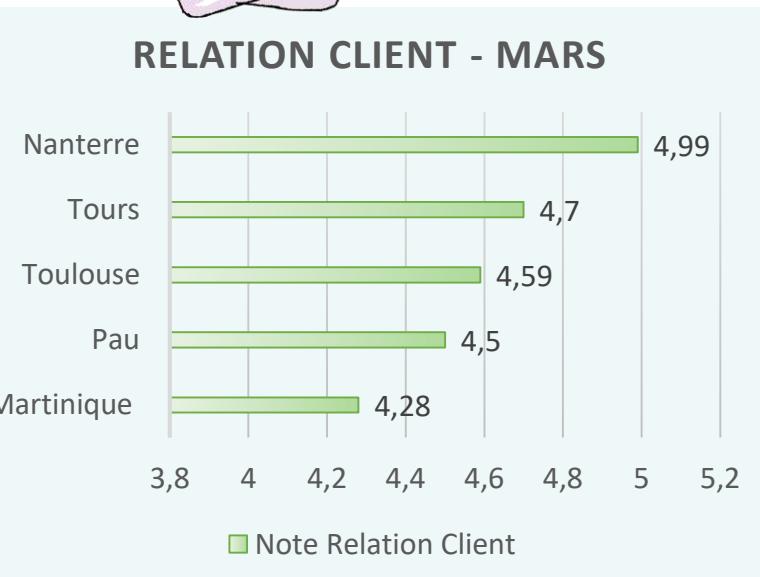


SATISFACTION CLIENT - MARS



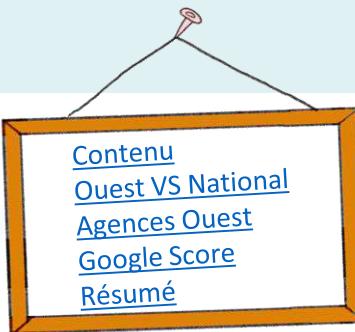
Légende : La Note de Satisfaction client est la moyenne de toutes les notations sur 5 reçus, tous parcours confondus. Il s'agit du jugement de valeur qui résulte de la confrontation entre les attentes d'un individu (service attendu) et la perception de la performance du produit ou service (service rendu).

Relation Client Ouest VS National 1/2



Légende : La relation client est l'indicateur qui synthétise la performance des établissements sur le taux de réponses, le temps de réponses et la qualité des réponses apportées aux remarques.

Relation Client Ouest VS National 2/2



Légende : La relation client est l'indicateur qui synthétise la performance des établissements sur le taux de réponses, le temps de réponses et la qualité des réponses apportées aux remarques.

Taux de réponse moyen



Moyenne des taux des 26/46 établissements pour lesquels un taux a pu être calculé pour février – mars 2022.
51 conversations étaient à traiter pendant février – mars 2022.

Performance de vos établissements

85% (22)	0% (0)	15% (4)
A atteint 100%	Entre 75 et 100%	Inférieur à 75%

Temps de réponse moyen



Moyenne des temps de réponse de vos 23/46 établissements pour lesquels un temps de réponse a pu être calculé pour février – mars 2022.
51 réponses ont été effectuées en février – mars 2022.

Performance de vos établissements

39% (9)	48% (11)	13% (3)
Inférieur à 12h	Entre 12 et 72h	Supérieur à 72h

Qualité moyenne des réponses



Moyenne des notes de qualité de réponses de vos 10/46 établissements disposant d'au moins une note calculée pour février – mars 2022.
15 de leurs réponses envoyées pendant février – mars 2022 ont été évaluées.

Performance de vos établissements

100% (10)	0% (0)	0% (0)
Supérieur à 4/5	Entre 3 et 4/5	Inférieur à 3/5

NAVIGATION



Région Ouest : Focus Messages

Messages reçus - février - mars 2022

60 -22



Compliments

75% -10%

45 messages

Problèmes

12% +2%

7 messages

Suggestions

10% +8%

6 messages

Questions

3% +1%

2 messages

NAVIGATION

Contenu
Ouest VS National
Agences Ouest
Google Score
Résumé

Problème

Malgré un rdv plutôt courtois, je demande combien coûtera une demande de prêt. On me dit le prix de l'adhésion à l'année. Rien d'autre. Je donne l'ensemble des papiers. Après signature je m'aperçois que 1500 e seront prélevés pour cette même demande.... Une banque m'appelle pour me dire que mon credit est accepté. Je vais au rdv. Je demande le taux on me dit que c'est le csf qui impose son taux à 1.20 pour cent. Je m'aperçois aussi que aucune autre banque n'a été démarchée pour notre dossier. (nos 2 banques respectives entre autres non pas eu notre demande par le csf alors que la personne du csf nous avez clairement expliqué que nos banques et d'autres allaient recevoir la demande). Donc d'une on ne nous parle pas des 1500 e de dossier et en plus aucune banque n'est contactée et donc on nous impose à la banque populaire. Quelles pratiques trompeuses... Je me reserve le droit de porter plainte en vue du dossier pour pratiques trompeuses. Malgré un taux de 1.20 pour cent qu'on aurait eu sans le Csf Nous aurions économisé 1500 e de frais inutiles. Je ne recommanderai donc jamais le csf à mon entourage.

0/10

Voir le détail

28 mars · 00:15 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE MANTES LA JOLIE

Problème

il manque vraiment un luminaire dans le couloir d'accès

7/10

Voir le détail

22 mars · 16:48 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Martinique

Compliment

Super accueil et écoute de la part du conseiller

10/10

Voir le détail

31 mars · 17:26 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Guadeloupe

Avis Google

Bon sens du relationnel, une équipe à l'écoute qui à su répondre correctement à mes attentes. Madame Abdullahu qui s'est occupé de mon dossier à été parfaite et je l'en remercie car grâce à elle j'ai pu faire l'acquisition de mon nouveau véhicule. Je recommande fortement.

Considéré comme Compliment

31 mars · 14:30 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE PESSAC



Région Ouest : Agence par Agence

NAVIGATION

[Contenu](#)
[Ouest VS National](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

[Nanterre](#)

[Tours](#)

[Bordeaux](#)

[Nantes](#)

[Versailles](#)

[Cergy](#)



FRANCE

[Rennes](#)

[Guadeloupe](#)

[Toulouse](#)

[Pau](#)

[Martinique](#)

Région Ouest : Agence de Rennes

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Rennes
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,38
Relation Client	4,16	3,88	-
NPS	65	62	100
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-



Critizr. for Business



NPS - février - mars 2022

Critizr. for Business

NAVIGATION

- [Contenu](#)
- [Ouest VS National](#)
- [Agences Ouest](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

100 +20

Basé sur 4 participations



Détracteur

0% =
0 participation

Passif

0% -20%
0 participation

Promoteur

100% +20%
4 participations

Compliment

Merci pour votre accueil et la clarté de vos propositions pour le crédit. Bien cordialement

10/10

Voir le détail

3 mars · 12:49 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Rennes



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Versailles

NAVIGATION

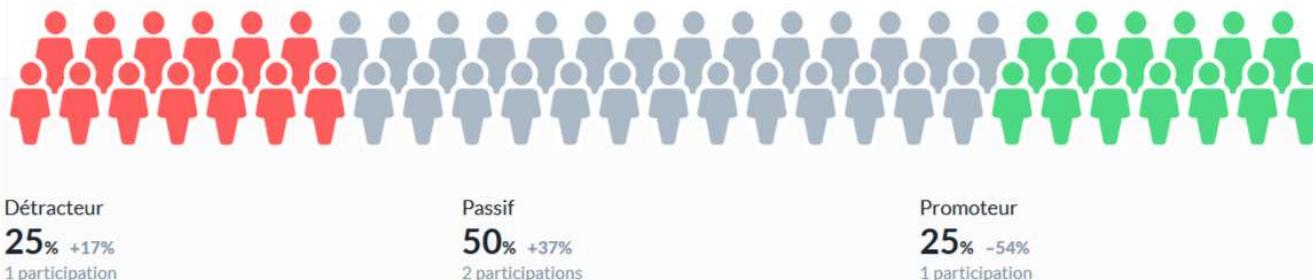
- [Contenu](#)
- [Ouest VS National](#)
- [Agences Ouest](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Versailles
Satisfaction Client	4,45	4,66	3,73
Relation Client	4,16	3,88	-
NPS	65	62	0
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

0
-72

Basé sur 4 participations



● Problème

Malgré un rdv plutôt courtois, je demande combien coûtera une demande de prêt. On me dit le prix de l'adhésion à l'année. Rien d'autre. Je donne l'ensemble des papiers. Après signature je m'aperçois que 1500 e seront prélevés pour cette même demande.... Une banque m'appelle pour me dire que mon credit est accepté. Je vais au rdv. Je demande le taux on me dit que c'est le csf qui impose son taux à 1.20 pour cent. Je m'aperçois aussi que aucune autre banque n'a été démarchée pour notre dossier. (nos 2 banques respectives entre autres non pas eu notre demande par le csf alors que la personne du csf nous avez clairement expliqué que nos banques et d'autres allaient recevoir la demande). Donc d'une on ne nous parle pas des 1500 e de dossier et en plus aucune banque n'est contactée et donc on nous impose à la banque populaire. Quelles pratiques trompeuses... Je me réserve le droit de porter plainte en vue du dossier pour pratiques trompeuses. Malgré un taux de 1.20 pour cent qu'on aurait eu sans le CsF Nous aurions économisé 1500 e de frais inutiles. Je ne recommanderai donc jamais le csf à mon entourage.

1 0/10

Voir le détail



Région Ouest : Agence de Nanterre

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Nanterre
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,03
Relation Client	4,16	3,88	4,99
NPS	65	62	73
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	1h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

Problème

Bonjour,

Jamais je n'ai été aussi mal reçu par une institution. Rdv mal programmé, puis fait au téléphone, à l'arrache, avec une conclusion pitoyable non expliquée. Et de surcroît laissé pour compte, puisque j'ai demandé un complément d'informations resté sans réponse.

Je n'ai jamais été aussi mal reçu de ma vie.

0/10

Voir le détail

7 mars - 10:09 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ISSY LES MOULINEAUX

73

+12

Basé sur 15 participations



Détracteur

13% +6%
2 participations

Passif

0% -25%
0 participation

Promoteur

87% +19%
13 participations



Compliment

Merci pour l'accueil et l'écoute

10/10

Voir le détail

28 mars - 09:56 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Nanterre

Compliment

L'accueil était fantastique ! Merci beaucoup !

10/10

Voir le détail

24 mars - 17:35 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ASNIERES SUR SEINE

Région Ouest : Agence de Guadeloupe

NAVIGATION

Contenu
Ouest VS National
Agences Ouest
Google Score
Résumé

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Guadeloupe
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,53
Relation Client	4,16	3,88	4,14
NPS	65	62	73
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	2j11h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	5/5

Compliment

Super accueil et écoute de la part du conseiller

10/10

Voir le détail

31 mars · 17:26 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Guadeloupe

Compliment

Merci pour l'écoute,, la patience et l'accueil

9/10

Voir le détail

30 mars · 23:55 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Guadeloupe

NPS - février - mars 2022

73

Basé sur 15 participations



Détracteur

13%
2 participations

Passif

0%
0 participation

Promoteur

87%
13 participations



Problème

La géo-localisation sur Google est à corriger

10/10

Voir le détail

19 mars · 12:46 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Guadeloupe

Problème

Bonjour,
J'annule mon adhésion. Pas de réponse à une demande adressée mon conseiller.
Cordialement
Philippe jasaron

2/10

Voir le détail

3 mars · 15:38 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Guadeloupe



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Martinique

NAVIGATION

- [Contenu](#)
- [Ouest VS National](#)
- [Agences Ouest](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Martinique
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,12
Relation Client	4,16	3,88	4,28
NPS	65	62	40
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	1j07h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

40

-13

Basé sur 5 participations



Compliment

Merci de votre écoute du bon renseignement et de faire votre possible pour satisfaire la clientèle

9/10

Voir le détail

12 mars · 15:43 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Martinique



Critizr. for Business



Problème

il manque vraiment un luminaire dans le couloir d'accès

7/10

Voir le détail

22 mars · 16:48 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de La Martinique



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Pau

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Pau
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,36
Relation Client	4,16	3,88	4,5
NPS	65	62	44
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	1j07
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

44
-35

Basé sur 9 participations



Détracteur

11% +5%
1 participation

Passif

33% +24%
3 participations

Promoteur

56% -29%
5 participations



Critizr. for Business



Compliment

Excellent accueil de Mr Pascual qui a su répondre à toutes mes questions avec professionnalisme !

10/10

Voir le détail

25 mars - 10:47 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Pau

Compliment

Très bien reçu par le conseiller; un sens de l'écoute, une analyse précise de notre situation afin de nous permettre de trouver la solution optimale qui nous permettra d'obtenir le crédit immobilier.
Très bon contact, nous n'hésiterons pas à revenir vers lui le cas échéant.

10/10

Voir le détail

18 mars - 09:39 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Pau



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Bordeaux

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Bordeaux
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,83
Relation Client	4,16	3,88	2,79
NPS	65	62	89
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	1j23h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	5/5

NPS - février - mars 2022

89
+50

Basé sur 9 participations



Détracteur

0% -24%
0 participation

Passif

11% -2%
1 participation

Promoteur

89% +26%
8 participations

G Avis Google

Bon sens du relationnel, une équipe à l'écoute qui à su répondre correctement à mes attentes. Madame Abdullahu qui s'est occupé de mon dossier à été parfaite et je l'en remercie car grâce à elle j'ai pu faire l'acquisition de mon nouveau véhicule.
Je recommande fortement.

Considéré comme + Compliment

31 mars · 14:30 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE PESSAC

G Avis Google

Le fait d'être accueillis avec le sourire est déjà un point positif. Arrivés avec un dossier incomplet, notre conseiller, à tout fait pour le finaliser alors qu'il lui était très facile de nous dire de revenir avec les pièces manquantes. A l'écoute; très patient, très professionnel, délivrant des explications simples et précises en se mettant à notre niveau, cela nous a permis de finaliser le projet sans stress. De temps en temps, une petite blagounette venait égayer encore plus, le tout. Nous pouvons comprendre la déception pour les dossiers non aboutis, mais les conseillers sont aussi là pour nous éviter de faire quelques bêtises qui dans le temps, se paient très très cher. Il suffit de comprendre cela.
En résumé, je conseille vivement le CSF de Bordeaux.
Encore merci

Considéré comme + Compliment

26 mars · 00:16 · Depuis Google · CSF - Agence de Bordeaux



Région Ouest : Agence de Toulouse

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Toulouse
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,6
Relation Client	4,16	3,88	4,59
NPS	65	62	78
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	18h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	5/5

NPS - février - mars 2022

78 +43

Basé sur 9 participations



Détracteur
0% -24%
0 participation

Passif
22% +4%
2 participations

Promoteur
78% +19%
7 participations



Avis Google

Je recommande Mme Floquet. Très à l'écoute, proactive, excellente communication et de précieux conseils. Grâce à Mme Floquet, j'ai pu renégocier mon crédit immo et faire des économies ! Très disponible en plus et très réactive :)

Considéré comme Compliment

23 mars · 11:15 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE Toulouse - Purpan

Compliment

Très bon accueil

10/10

Voir le détail

19 mars · 07:41 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE Toulouse - Purpan



Région Ouest : Agence de Nantes

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Nantes
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,4
Relation Client	4,16	3,88	3,41
NPS	65	62	45
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	9j01h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

45
-20

Basé sur 11 participations



Détracteur

9% +5%
1 participation

Passif

36% +10%
4 participations

Promoteur

55% -15%
6 participations



Compliment

Conseillère très aimable

8/10

Voir le détail

7 mars - 09:51 - Depuis un E-mail transactionnel - CSF - POINT RENCONTRE SAINT NAZAIRE



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Tours

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Tours
Satisfaction Client	4,45	4,66	3,32
Relation Client	4,16	3,88	4,7
NPS	65	62	38
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	11h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	4,5/5

NPS - février - mars 2022

38
-29

Basé sur 13 participations



Détracteur

23% +20%
3 participations

Passif

15% -12%
2 participations

Promoteur

62% -8%
8 participations

Avis Google

Ravie de mon expérience avec le CSF. Réactivité et bonne proposition pour mon achat immobilier.

Considéré comme + Compliment

24 mars · 14:40 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE POITIERS

Avis Google

Merci à la conseillère CSF de Poitiers pour son investissement et sa réactivité pour mon prêt immobilier, je recommande vivement !

Considéré comme + Compliment

24 mars · 14:30 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE POITIERS



Problème

Bonjour, Le conseiller ne m'a jamais rappeler , après son annulation de rendez-vous. suis toujours en attente!

1/10

Voir le détail

20 mars · 10:35 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE CHARTRES

Problème

Conseiller un peu trop intrusif dans la vie personnelle.

3/10

Voir le détail



tizr. for Business

Région Est : Agence de Cergy

NAVIGATION

[Contenu](#)
[Est VS National](#)
[Agences Est](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Cergy
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,55
Relation Client	4,16	3,88	4,08
NPS	65	62	67
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

67
+27

Basé sur 24 participations



Suggestion

Mettre un affichage sur la devanture au 1er étage.

10/10

Voir le détail

31 mars - 23:32 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Cergy



Compliment

Merci pour les conseils qui m'ont bien aidé à finaliser mon projet

10/10

Voir le détail

30 mars - 09:45 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ENGHEN LES BAINS

Compliment

Très contente de l'accueil reçu à l'agence.
J'ai eu beaucoup de conseils pour avancer dans mon projet immobilier.

10/10

Voir le détail

20 mars - 09:02 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Cergy

Région Est VS National

NAVIGATION

Contenu
[Est VS National](#)
[Agences Est](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

La Note
[NPS](#)

La note de
[Relation Client](#)

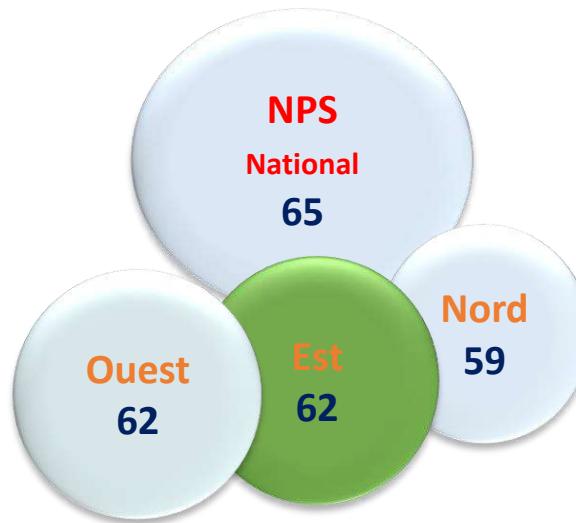
La note de
[Satisfaction Client](#)

Région Est :
[Messages](#)

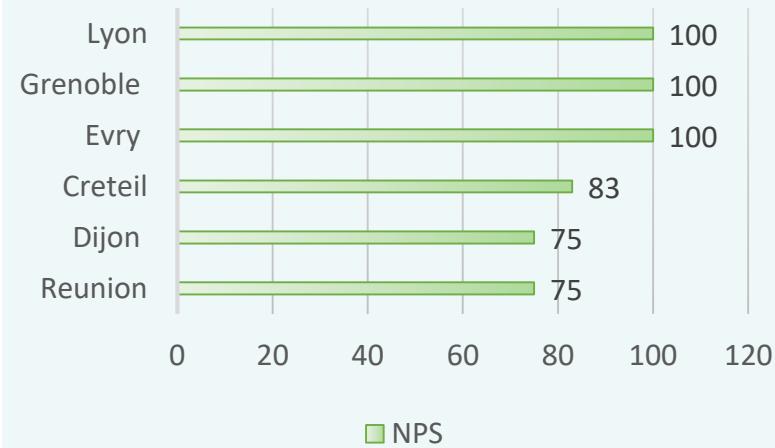
Score NPS : Région *Est* VS *National*

NAVIGATION

Contenu
Est VS National
Agences Est
Google Score
Résumé



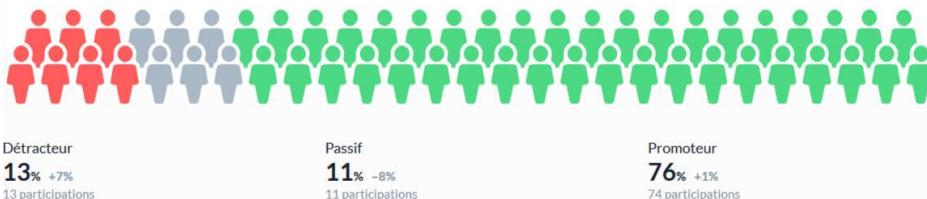
NPS - MARS



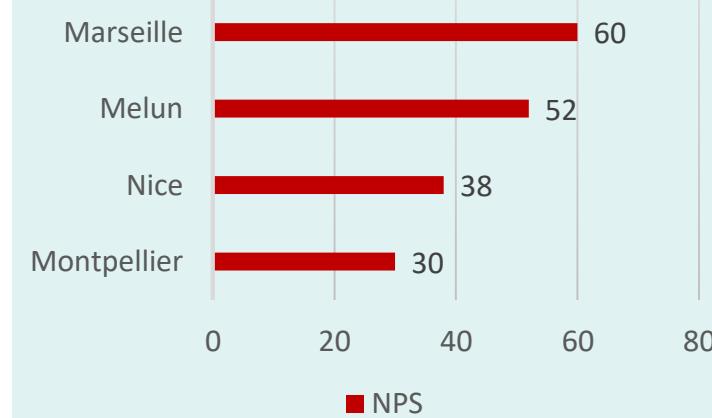
NPS - février - mars 2022

62 -7

Basé sur 98 participations



NPS - MARS



Légende : Le *Net Promoter Score* (Différence entre Promoteurs et détracteurs): Cet indice permet de mesurer la satisfaction d'une marque, d'un produit ou d'un service. Le NPS est calculé à partir de l'intention de recommandation d'un produit, d'un service, d'une marque ou d'une entreprise.

Satisfaction Client : Région Est vs National



SATISFACTION CLIENT – MARS



Note de satisfaction client - février – mars 2022

4,66 /5 +0,07

Basée sur 102 participations ?



NAVIGATION

Contenu
Est VS National
Agences Est
Google Score
Résumé

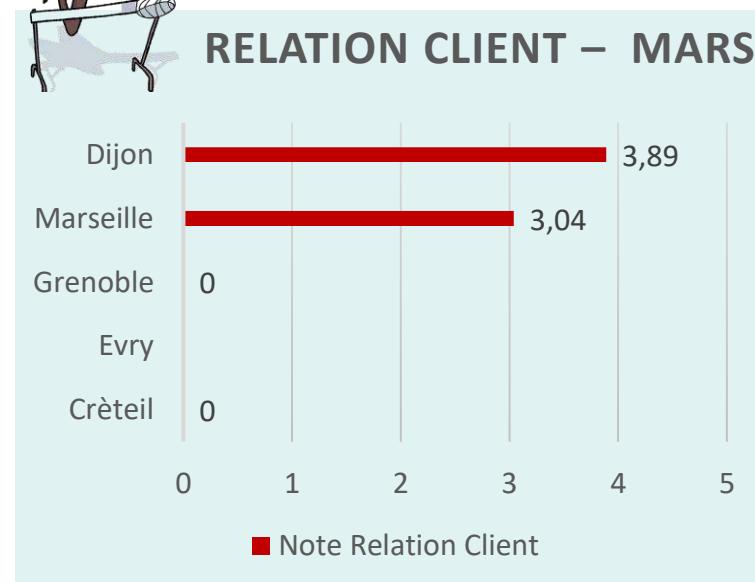
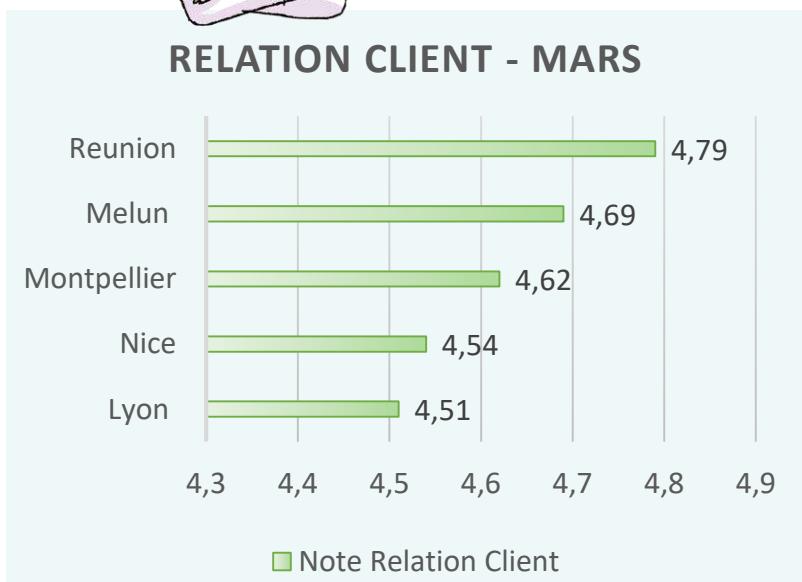


SATISFACTION CLIENT – MARS



Légende : La Note de Satisfaction client est la moyenne de toutes les notations sur 5 reçus, tous parcours confondus. Il s'agit du jugement de valeur qui résulte de la confrontation entre les attentes d'un individu (service attendu) et la perception de la performance du produit ou service (service rendu).

Relation Client Est vs National 1/2



Légende : La relation client est l'indicateur qui synthétise la performance des établissements sur le taux de réponses, le temps de réponses et la qualité des réponses apportées aux remarques.

Relation Client Est vs National 2/2

Légende : La relation client est l'indicateur qui synthétise la performance des établissements sur le taux de réponses, le temps de réponses et la qualité des réponses apportées aux remarques.

NAVIGATION

[Contenu](#)
[Est VS National](#)
[Agences Est](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

Taux de réponse moyen

 **87** % -6%

Moyenne des taux des 26/46 établissements pour lesquels un taux a pu être calculé pour février – mars 2022.

51 conversations étaient à traiter pendant février – mars 2022.

Performance de vos établissements

85% (22) A atteint 100%

0% (0) Entre 75 et 100%

15% (4) Inférieur à 75%

Temps de réponse moyen

1 j 15 h +9h

Moyenne des temps de réponse de vos 23/46 établissements pour lesquels un temps de réponse a pu être calculé pour février – mars 2022.

51 réponses ont été effectuées en février – mars 2022.

Performance de vos établissements

39% (9) Inférieur à 12h

48% (11) Entre 12 et 72h

13% (3) Supérieur à 72h

Qualité moyenne des réponses

4,90 /5 +0,11

Moyenne des notes de qualité de réponses de vos 10/46 établissements disposant d'au moins une note calculée pour février – mars 2022.

15 de leurs réponses envoyées pendant février – mars 2022 ont été évaluées.

Performance de vos établissements

100% (10) Supérieur à 4/5

0% (0) Entre 3 et 4/5

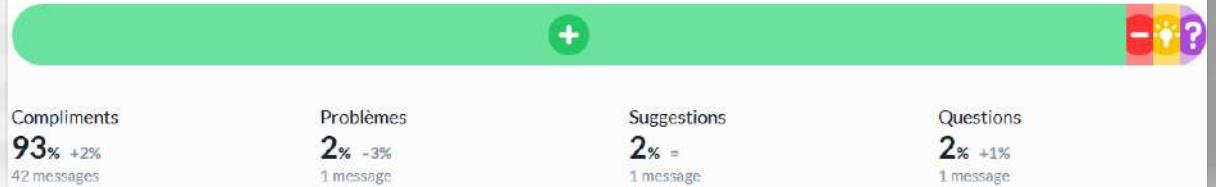
0% (0) Inférieur à 3/5



Région Est : Focus Messages

Messages reçus - février - mars 2022

45 -48



NAVIGATION

Contenu
Est VS National
Agences Est
Google Score
Résumé

Compliment

Bonjour

Je vous remercie sincèrement pour la qualité du travail effectué et les belles perspectives que vous me permettez d'avoir pour mon projet immobilier.

Bien cordialement

10/10

Voir le détail

31 mars · 18:09 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE AUXERRE

Avis Google

Un grand Mercii à Madame BONJOUR, qui a suivi mon dossier jusqu'au bout, même lorsqu'elle était en repos !
Une conseillère à l'écoute, toujours présente et de bons conseils. Je vous recommande !

Considéré comme Compliment

30 mars · 18:57 · Depuis Google · CSF - POINT RENCONTRE BESANCON

Problème

Personne qui n'est pas à l'écoute et estime à tort ou raison que je ne peux pas prétendre à un prêt. Pbm de taux d'usure ; d'âge et de retraite... Pour les conseils un zéro pointé.

0/10

Voir le détail

13 mars · 09:48 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE TOULON

Région Est : Agence par Agence



NAVIGATION

[Contenu](#)
[Est VS National](#)
[Agences Est](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

[Evry](#)

[Réunion](#)

[Nice](#)

[Lyon](#)

[Créteil](#)

[Marseille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Grenoble](#)

[Dijon](#)

Région EST : Agence de Créteil

NAVIGATION

- [Contenu](#)
- [Est VS National](#)
- [Agences Est](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Créteil
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,68
Relation Client	4,16	3,88	0
NPS	65	62	83
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

83
+23

Basé sur 6 participations



Détracteur
0% -12%
0 participation

Passif
17% +1%
1 participation

Promoteur
83% +11%
5 participations



Compliment

madame Lemercier est tres pro tres aimable et tres disponible

8/10

Voir le détail

2 mars · 12:03 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Crteil



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Est : Agence d'Evry

NAVIGATION

- [Contenu](#)
- [Est VS National](#)
- [Agences Est](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Evry
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,77
Relation Client	4,16	3,88	0
NPS	65	62	100
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

100 +18

Basé sur 4 participations



Détracteur

0% -2%
0 participation

Passif

0% -13%
0 participation

Promoteur

100% +16%
4 participations



Compliment

Top

10/10

Voir le détail

30 mars - 12:32 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE MONTGERON



Région Est : Agence de Lyon

NAVIGATION

Contenu
Est VS National
Agences Est
Google Score
Résumé

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Lyon
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,95
Relation Client	4,16	3,88	0
NPS	65	62	100
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	21h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	5/5

NPS - février - mars 2022

100 +25

Basé sur 5 participations



Détracteur

0% -4%
0 participation

Passif

0% -18%
0 participation

Promoteur

100% +22%
5 participations



G Avis Google

Mme Didier est une excellente conseillère avec un accompagnement rassurant et efficace.
Je recommande vivement .

Considéré comme + Compliment

25 mars · 09:43 · Depuis Google · CSF - Agence de Lyon

G Avis Google

Personnel à l'écoute de mon projet. Accompagnement et suivi attentif lors de la constitution du dossier, rapidité d'exécution,
réponse positive en quelques jours. Je conseille sans restrictions le CSF de Lyon.

Considéré comme + Compliment

24 mars · 09:49 · Depuis Google · CSF - Agence de Lyon



Critizr. for Business



itizr. for Business

Région Est : Agence de Dijon

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Dijon
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,73
Relation Client	4,16	3,88	3,89
NPS	65	62	75
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	3j15h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

75 +17

Basé sur 16 participations



Détracteur

6% -2%
1 participation

Passif

13% -13%
2 participations

Promoteur

81% +15%
13 participations



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Est : Agence de Montpellier

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Montpellier
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,68
Relation Client	4,16	3,88	4,62
NPS	65	62	30
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	19h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	5/5

NPS - février - mars 2022

30

-45

Basé sur 10 participations



Détracteur

30% +30%

3 participations

Passif

10% -15%

1 participation

Promoteur

60% -15%

6 participations

Compliment

Un conseiller à l'écoute et très précis

10/10

Voir le détail

30 mars · 10:25 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE PERPIGNAN

Compliment

Merci pour tout
et j'espère à bientôt
En attendant j'étudie votre proposition
Bien à vous

10/10

Voir le détail

18 mars · 11:09 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE NIMES



Région Est : Agence de Nice

NAVIGATION

- [Contenu](#)
- [Est VS National](#)
- [Agences Est](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Nice
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,38
Relation Client	4,16	3,88	4,54
NPS	65	62	38
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	1j
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	5/5

NPS - février - mars 2022

38
-32

Basé sur 13 participations



+ Compliment →
Un entretien avec une conseillère agréable et très professionnelle

+ 10/10 Voir le détail

27 mars · 09:43 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - Agence de Nice

+ Compliment
Je tiens à remercier tout particulièrement le conseiller qui a été de très bon conseil

+ 10/10 Voir le détail

27 mars · 09:37 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE VALLAURIS



- Problème

Personne qui n'est pas à l'écoute et estime à tort ou raison que je ne peux pas prétendre à un prêt. Pbm de taux d'usure ; d'âge et de retraite... Pour les conseils un zéro pointé.

1 0/10

Voir le détail

13 mars · 09:48 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE TOULON

Région Est : Agence de Melun

NAVIGATION

- [Contenu](#)
- [Est VS National](#)
- [Agences Est](#)
- [Google Score](#)
- [Résumé](#)

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Melun
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,5
Relation Client	4,16	3,88	4,69
NPS	65	62	52
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	15h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	4,83

NPS - février - mars 2022

52 -22

Basé sur 21 participations



Détracteur

14% +9%
3 participations

Passif

19% +3%
4 participations

Promoteur

67% -12%
14 participations



Compliment

Bonjour, Merci pour ce RDV et nous avons effectués les démarches comme vous nous l'avez conseillé. Encore merci.
Mr JACQUART

9/10

[Voir le détail](#)

26 mars - 12:50 - Depuis un E-mail transactionnel - CSF - POINT RENCONTRE LIEUSAINT

Compliment

Accueil téléphonique très correct 😊

7/10

[Voir le détail](#)

20 mars - 15:39 - Depuis un E-mail transactionnel - CSF - POINT RENCONTRE MONTEREAU



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Est : Agence de la Réunion

Critizr

Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	La Réunion
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,43
Relation Client	4,16	3,88	4,79
NPS	65	62	75
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	8h
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	4,75/5

NPS - février - mars 2022

75

Basé sur 12 participations



Détracteur

8%
1 participation

Passif

8%
1 participation

Promoteur

83%
10 participations



Compliment

Merci Mme Collard. Très à l'écoute.



10/10

Voir le détail

28 mars · 10:24 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ST PIERRE DE LA REUNION

Compliment

La personne qui m'a reçu s'est montrée extrêmement aimable, compétente et sérieuse. Le rendez-vous s'est très bien passé.

10/10

Voir le détail

25 mars · 09:50 · Depuis un E-mail transactionnel · CSF - POINT RENCONTRE ST PIERRE DE LA REUNION



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Est : Agence de Grenoble

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Grenoble
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,8
Relation Client	4,16	3,88	-
NPS	65	62	100
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

100 +12

Basé sur 1 participation



Détracteur

0% =
0 participation

Passif

0% -13%
0 participation

Promoteur

100% +12%
1 participation



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Est : Agence de Marseille

NAVIGATION



Catégorie	Note Nationale	Note Régionale	Marseille
Satisfaction Client	4,45	4,66	4,8
Relation Client	4,16	3,88	-
NPS	65	62	100
Temps de Réponse	1j18h	1j15h	-
Qualité de réponse	4,63/5	4,9/5	-

NPS - février - mars 2022

100 +12

Basé sur 1 participation



Détracteur

0% =
0 participation

Passif

0% -13%
0 participation

Promoteur

100% +12%
1 participation



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Quelques conseils pour répondre aux messages



Répondez rapidement

- En moins de **48h** pour ces avis. Cela évite que les avis négatifs soient lus par des clients/prospect alors qu'il n'y a pas de réponse.

Remerciez votre client

- « Nous sommes très sensibles aux remarques émanant de nos clients et nous considérons comme une marque de confiance, le fait de nous les formuler. »

Indiquez que vous partagez son message à votre équipe

- « Je ne manquerai pas de transmettre votre retour à notre équipe ... »

Expliquez à votre client l'importance de son avis

- « C'est une information précieuse qui nous encourage à continuer dans ce sens... »

[Contenu](#)
[Résumé](#)



Personnalisez votre réponse en signant de votre fonction !



Annexe 2 : FOCUS Evolution Google

GOOGLE Score

Scores Google de vos établissements ?

au 31 mars 2022

NAVIGATION

Scores à proximité de vos établissements >

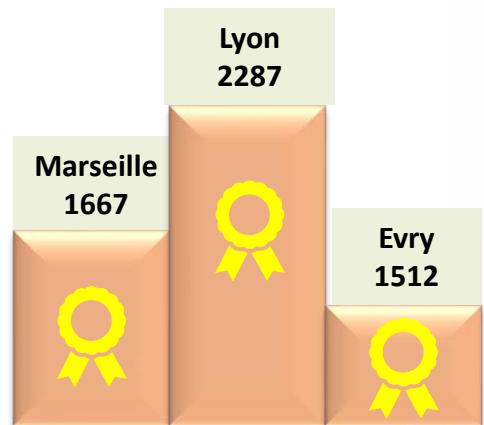
[Contenu](#)
[Résumé](#)



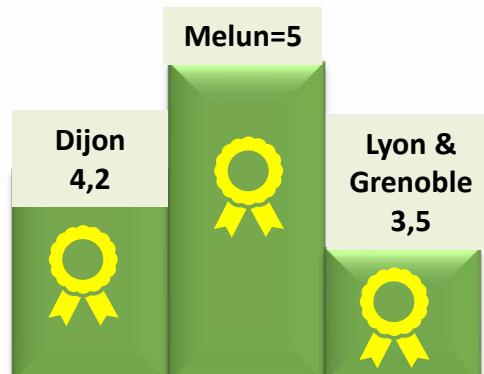
■ 11% (4)
ont un score inférieur à G 3,0

■ 32% (12)
ont un score entre G 3,0 - 3,9

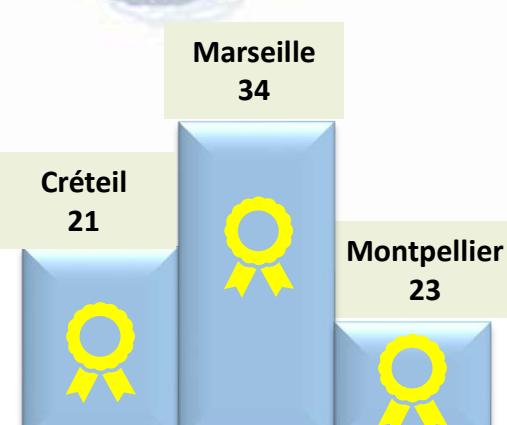
■ 57% (21)
ont un score supérieur ou égal à G 4,0



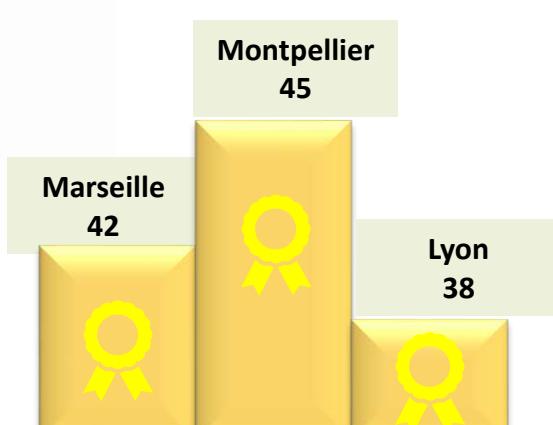
Trier par Vue



Score Google



Trier par itinéraires

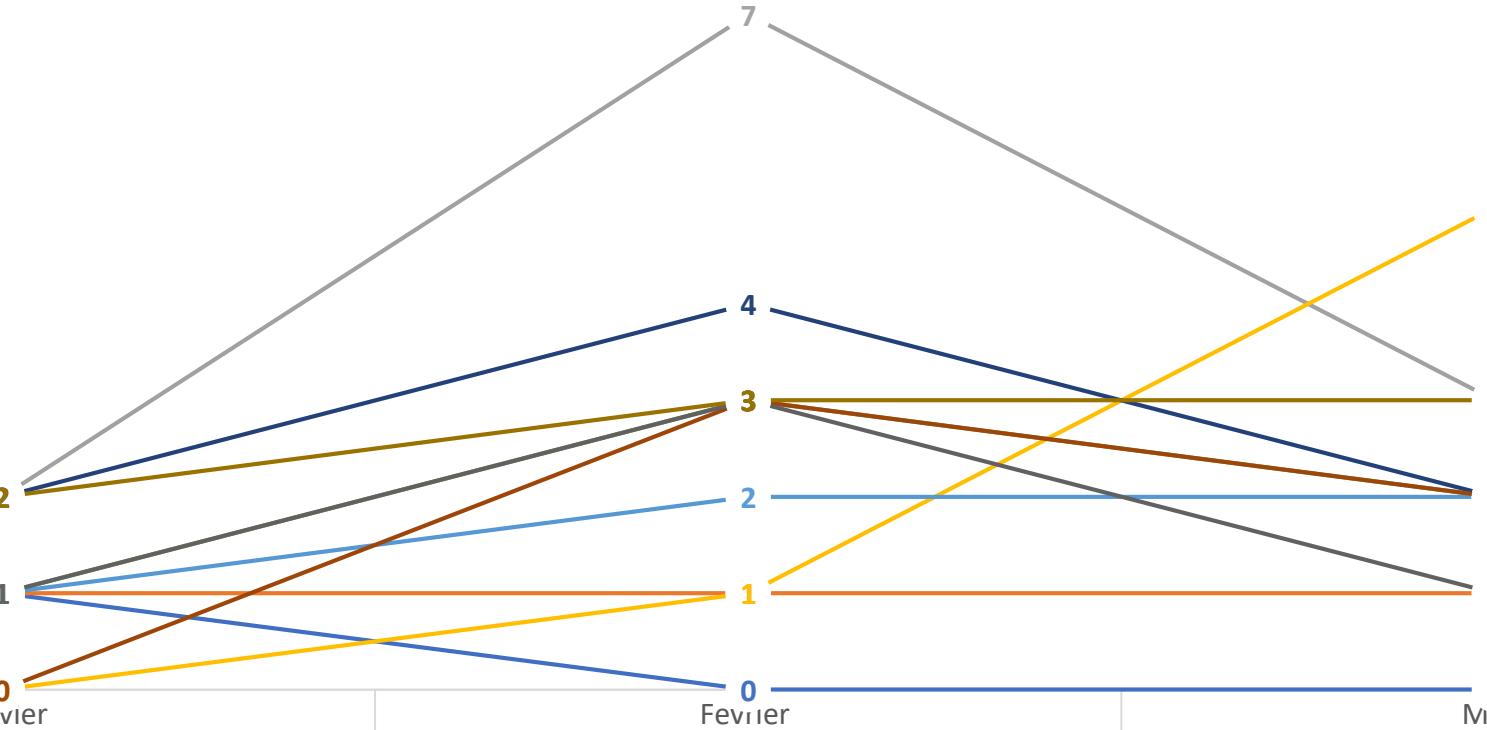


Trier par Visites sur le site



SECTEUR NORD : MESSAGES POSITIFS PAR AGENCIE

PERIODE JANVIER – MARS 2022

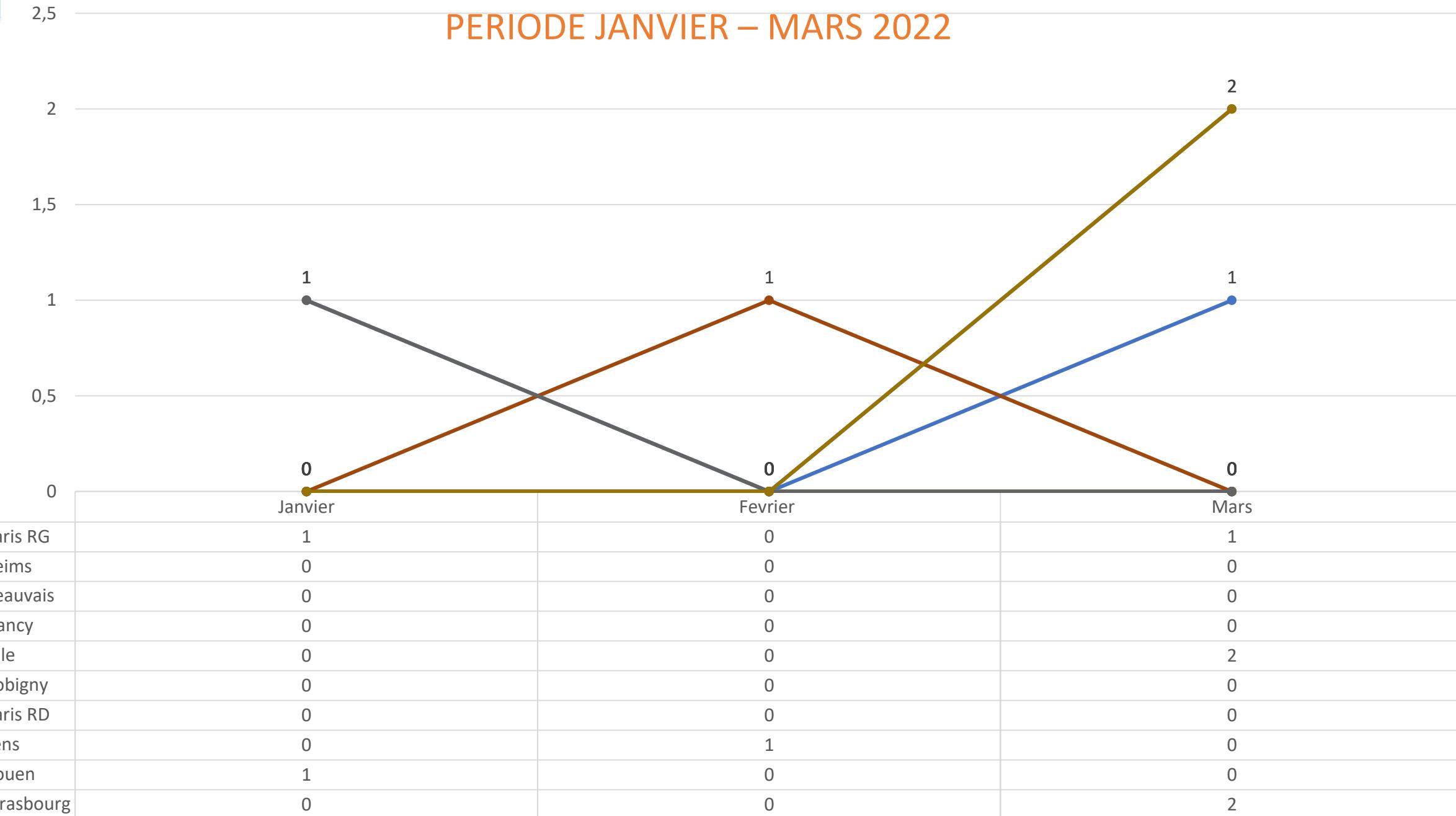


	Janvier	Février	Mars
Paris RG	1	0	0
Reims	1	1	1
Beauvais	2	7	3
Nancy	0	1	5
Lille	1	2	2
Bobigny	1	3	2
Paris RD	2	4	2
Lens	0	3	2
Rouen	1	3	1
Strasbourg	2	3	3



SECTEUR NORD : MESSAGES NEGATIFS PAR AGENCIE

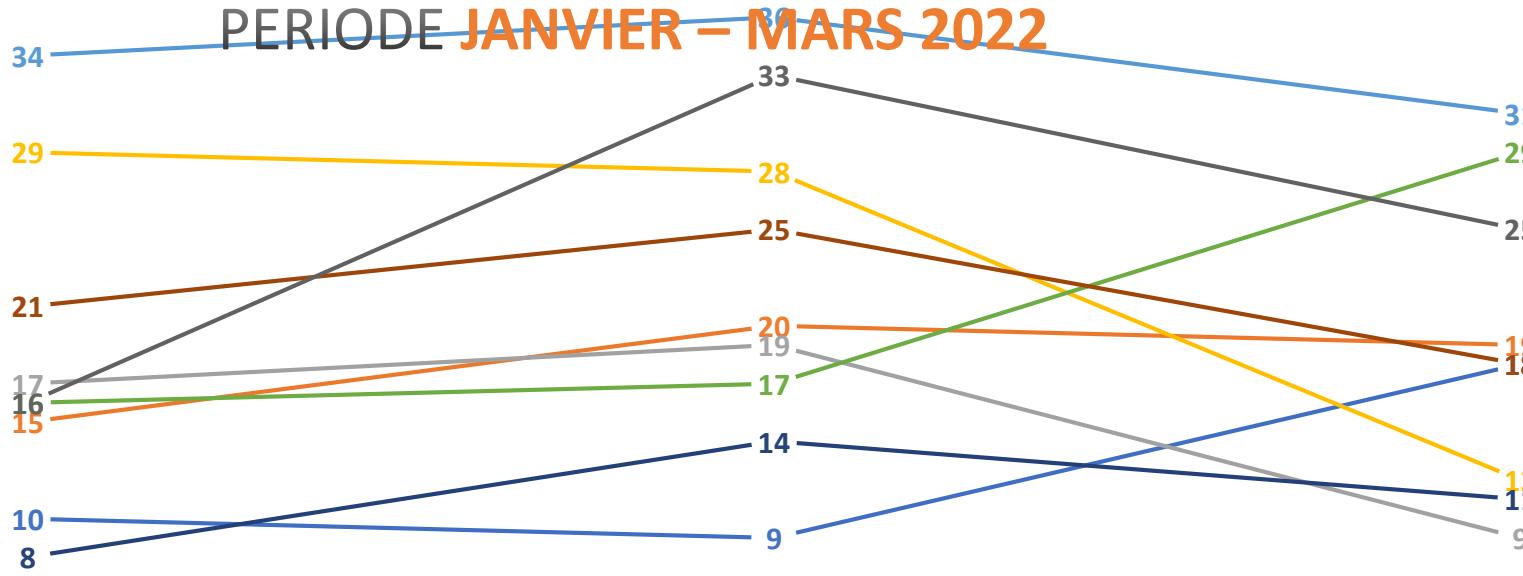
PERIODE JANVIER – MARS 2022





SECTEUR NORD : NOMBRE DE FOIS QU'UN PARTICULIER A CLIQUÉ SUR « APPELER » DEPUIS LA FICHE DE VOTRE

ÉTABLISSEMENT.

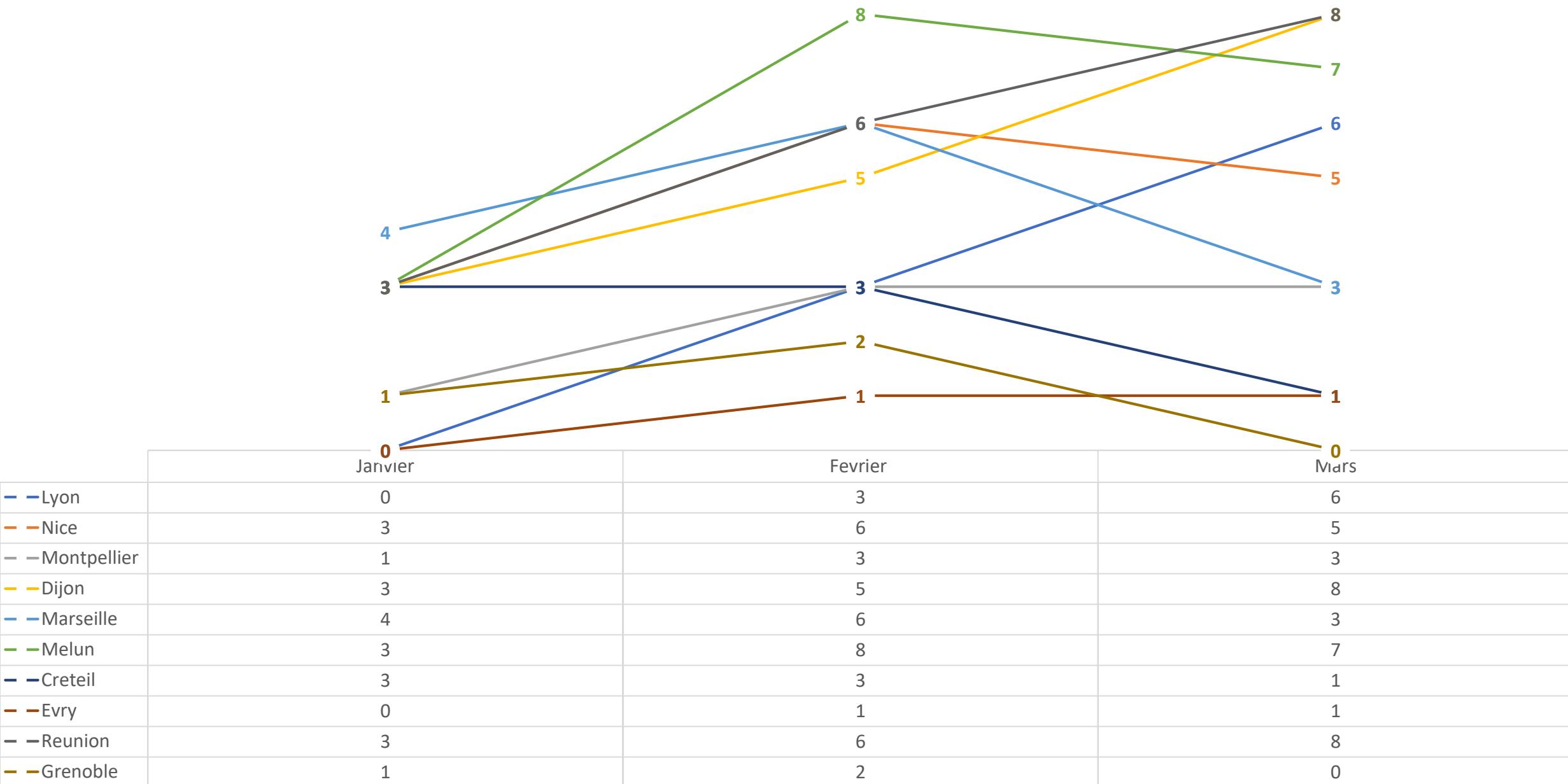


	Janvier	Février	Mars
Paris RG	10	9	18
Reims	15	20	19
Beauvais	17	19	9
Nancy	29	28	12
Bobigny	34	36	31
Paris RD	16	17	29
Lens	8	14	11
Rouen	21	25	18
Strasbourg	16	33	25



SECTEUR EST : MESSAGES POSITIFS PAR AGENCE

PERIODE JANVIER – MARS 2022





SECTEUR EST : MESSAGES NEGATIFS PAR AGENCE – PERIODE JANVIER – MARS 2022

2,5

2

1,5

1

0,5

0

1

2

1

1

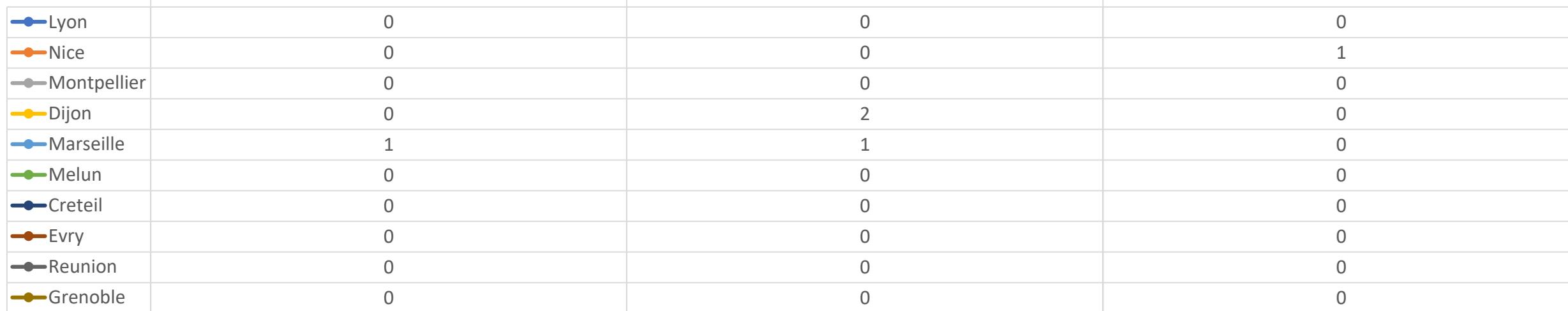
0

0

Janvier

Fevrier

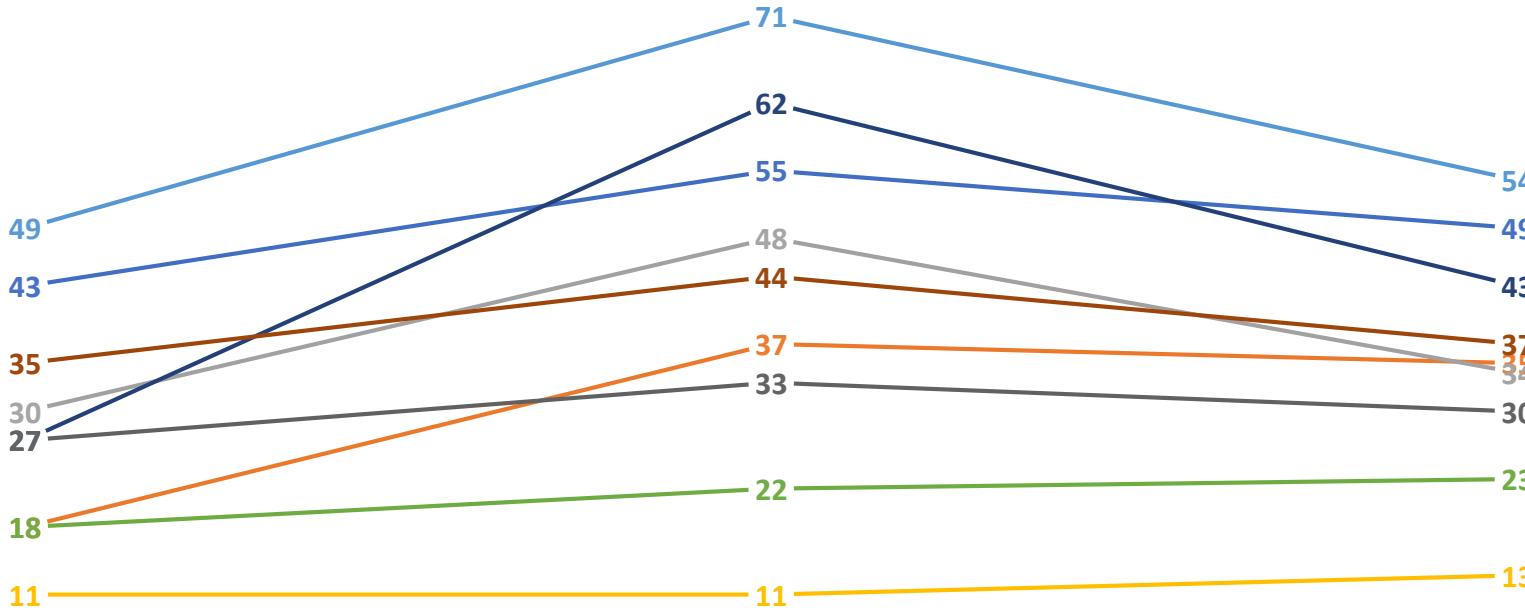
Mars





SECTEUR EST : NOMBRE DE FOIS QU'UN CLIENT A CLIQUÉ SUR « APPELER » DEPUIS LA FICHE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT.

PERIODE JANVIER – MARS 2022

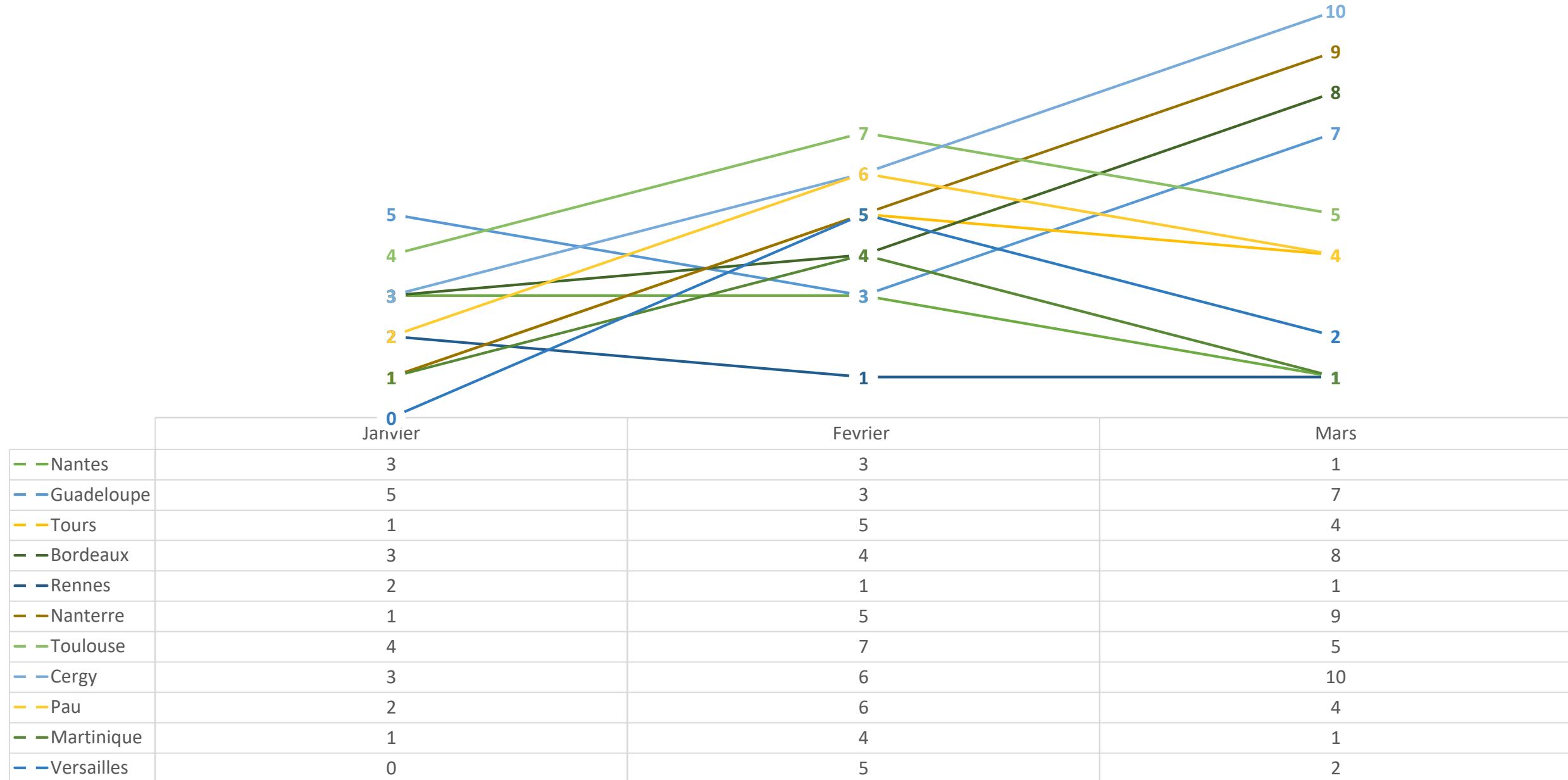


	Janvier	Fevrier	Mars
— Lyon	43	55	49
— Nice	18	37	35
— Montpellier	30	48	34
— Dijon	11	11	13
— Marseille	49	71	54
— Melun	18	22	23
— Creteil	27	62	43
— Evry	35	44	37
— Grenoble	27	33	30



SECTEUR OUEST : MESSAGES POSITIFS PAR AGENCE

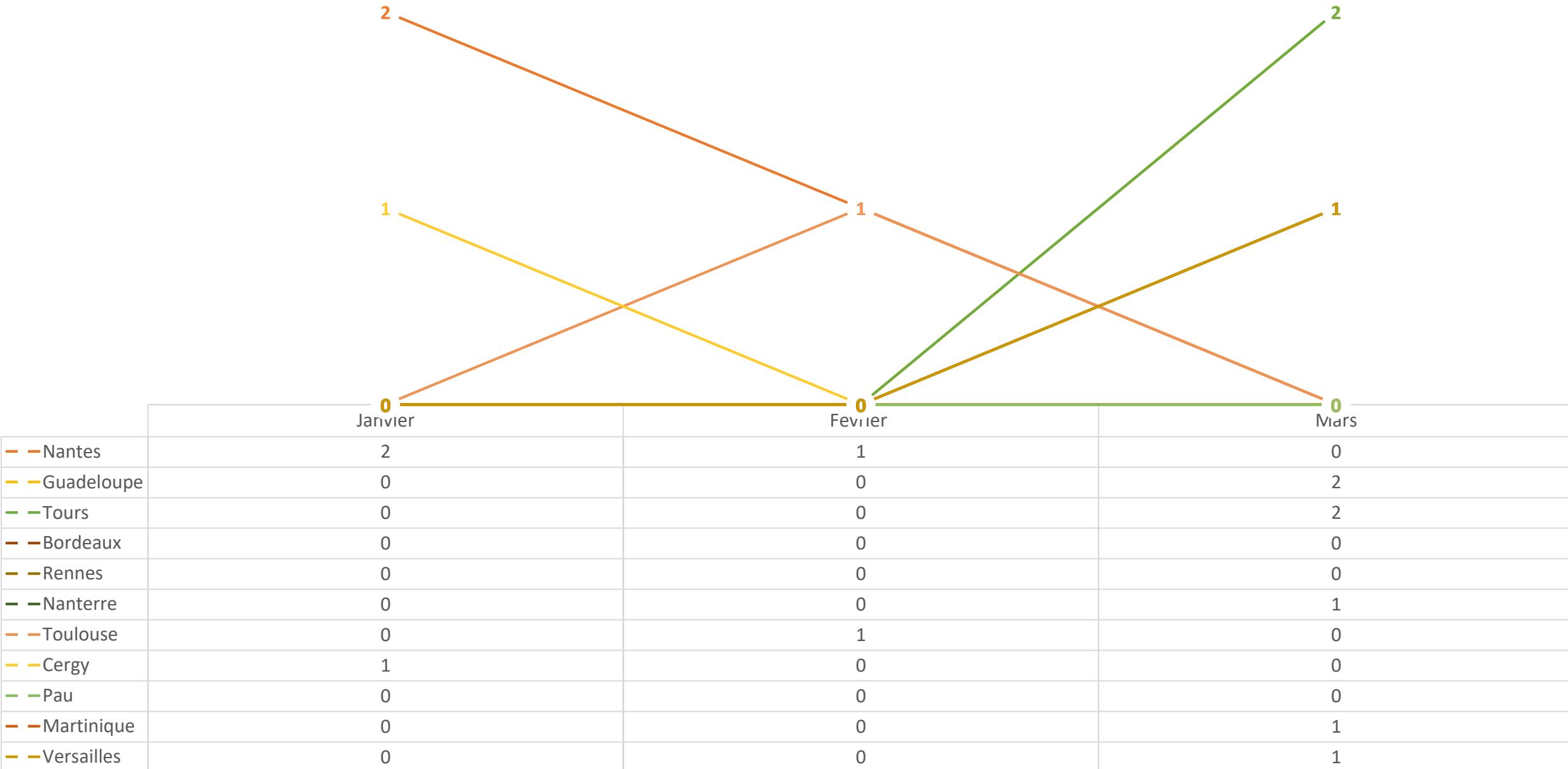
PERIODE JANVIER – MARS 2022





SECTEUR OUEST : MESSAGES NEGATIFS PAR AGENCE

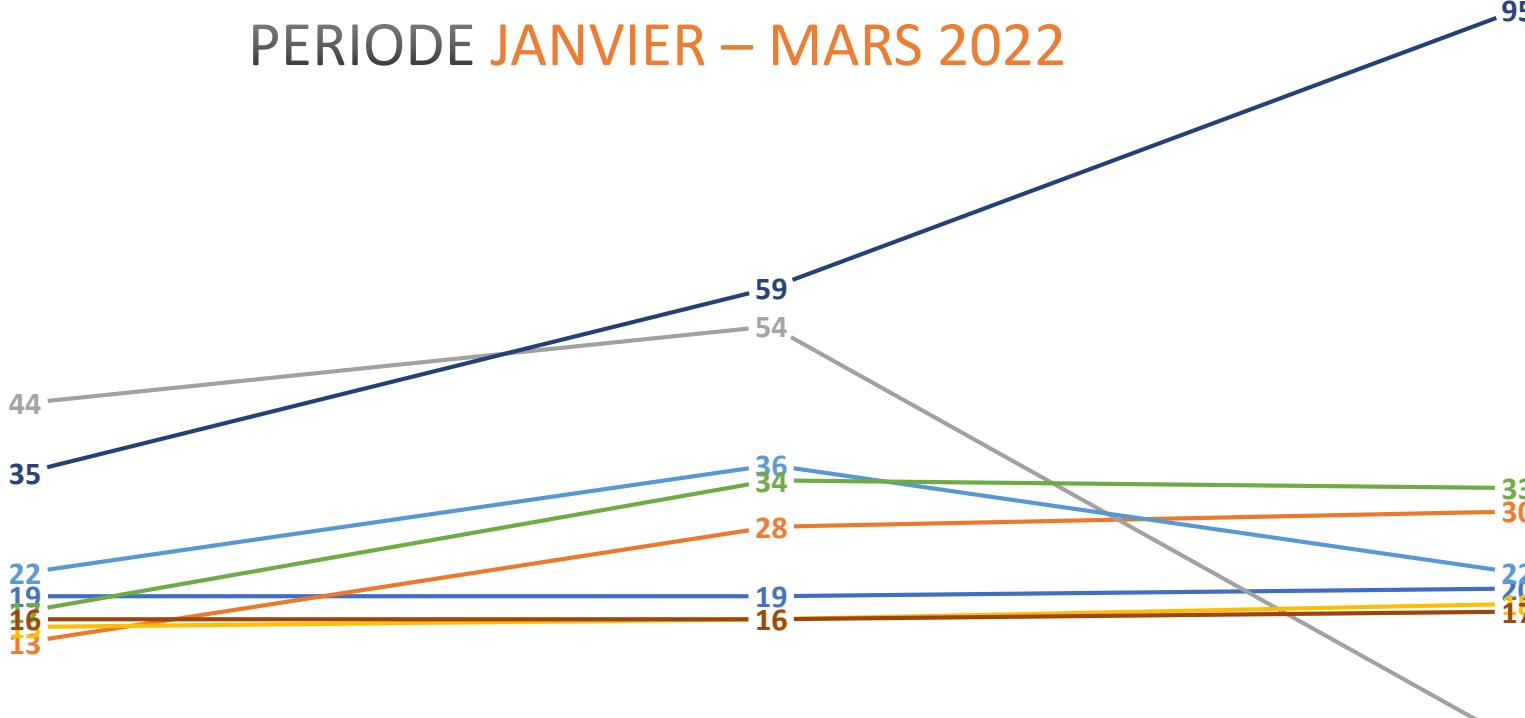
PERIODE JANVIER – MARS 2022





SECTEUR OUEST : NOMBRE DE FOIS QU'UN CLIENT A CLIQUÉ SUR « APPELER » DEPUIS LA FICHE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT.

PERIODE JANVIER – MARS 2022



	Janvier	Fevrier	Mars
Tours	19	19	20
Bordeaux	13	28	30
Nanterre	44	54	0
Toulouse	15	16	18
Cergy	22	36	22
Pau	17	34	33
Martinique	35	59	95
Versailles	16	16	17

Quelques conseils pour répondre aux messages GMB

Contenu
Résumé

Entrer en confrontation avec le client

Ne pas utiliser les formulations du type "mensonges", "fausse affirmation", "vous avez tort" etc.

Mais plutôt indiquer que vous êtes étonné(e) de ce retour et que vous auriez besoin de savoir à quel moment cela s'est produit. Invitez-le à venir vous rencontrer.

Prenez du recul avant de répondre !

Même si le client avance des faits qui ne se sont pas déroulés, n'oubliez pas que votre réponse est visible de tous et qu'il faut donc rester courtois et neutre.

Ce qu'il faut éviter sur Google

Répondre en communiquant des informations personnelles

Ne communiquer pas votre adresse mail ou autre

Votre réponse sera visible par le client qui vous a envoyé l'avis mais aussi des clients/prospects qui se rendent sur Google. ...

Invitez les à vous recontacter uniquement. Les coordonnées de l'agence sont accessibles depuis le net.

Répondre en posant des questions

Sur Google, il s'agit pas d'une conversation mais d'un échange unique :

- un avis client
- une réponse du directeur

=> Il ne faut donc pas questionner votre client mais plutôt l'inviter à vous joindre par téléphone/mail pour échanger

Typer de manière erronée ses avis clients

Choisir la "bonne" typologie de remarque (Problème, Compliment, Suggestion et Question)

Astuce : Cliquez sur "Modifier le type" pour corriger si besoin



Résumé



NAVIGATION

