



Critizr. for Business

Periode MARS 2022

Contenu

Je navigue facilement
avec les liens
hypertexte ci-dessus

[Nord](#)
[Est](#)
[Ouest](#)

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

Ouest

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

Région *NORD* VS *National*

NAVIGATION

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

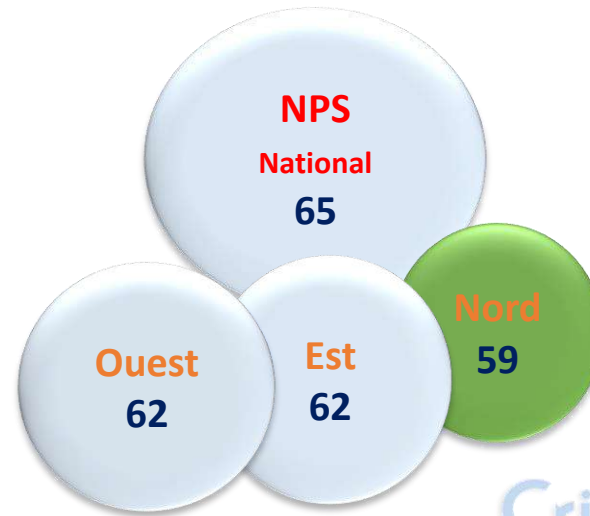
La Note
[NPS](#)

La note de
[Satisfaction Client](#)

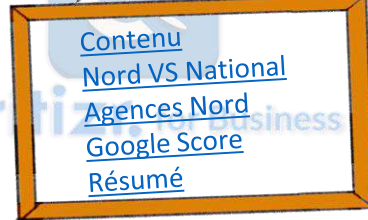
La note de
[Relation Client](#)

Région Nord:
[Messages](#)

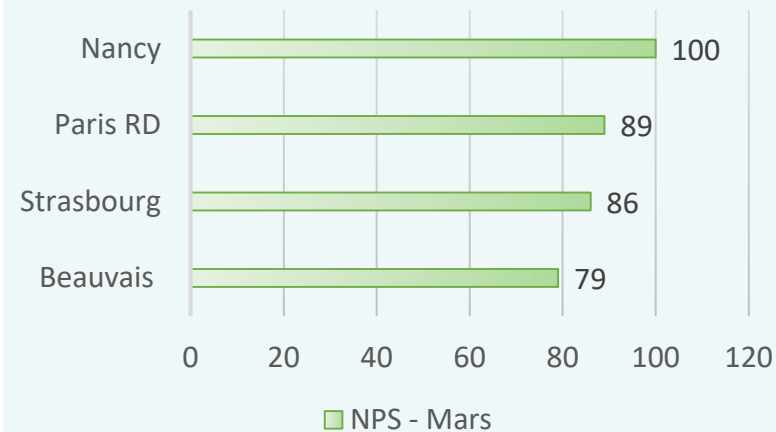
Score NPS : Région Nord VS National



NAVIGATION



NPS – MARS



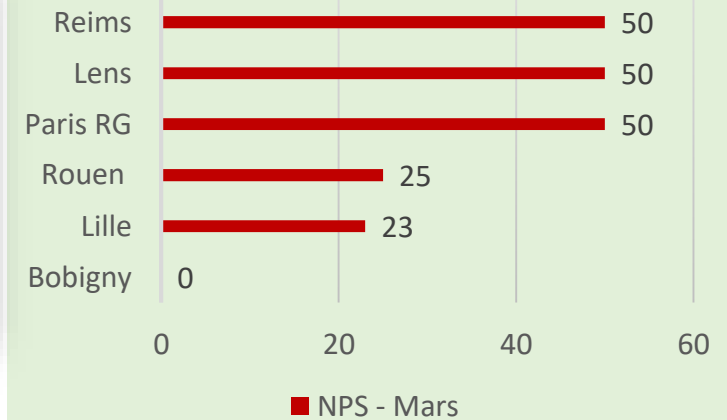
NPS - février - mars 2022

59 -3

Basé sur 69 participations



NPS – MARS

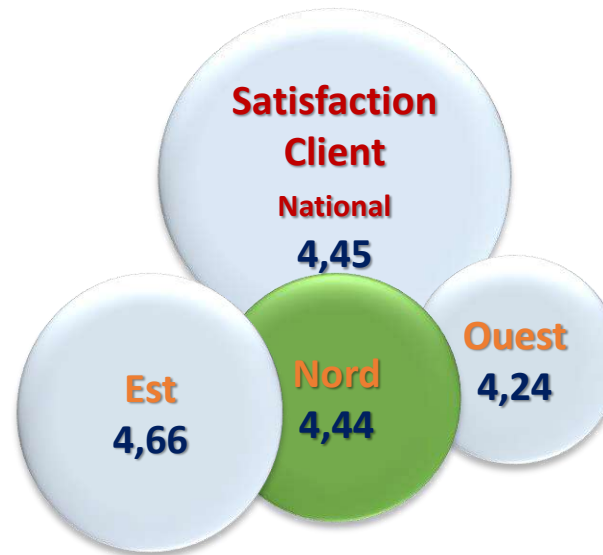


Légende : Le *Net Promoter Score* (Différence entre Promoteurs et détracteurs): Cet indice permet de mesurer la satisfaction d'une marque, d'un produit ou d'un service. Le NPS est calculé à partir de l'intention de recommandation d'un produit, d'un service, d'une marque ou d'une entreprise.

Satisfaction Client : Région Nord VS National



Agences
Top



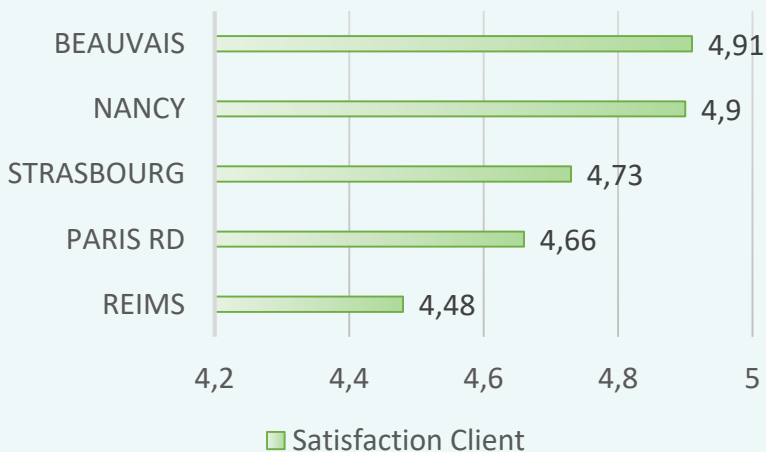
NAVIGATION

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



On peut
mieux faire !

SATISFACTION CLIENT - MARS



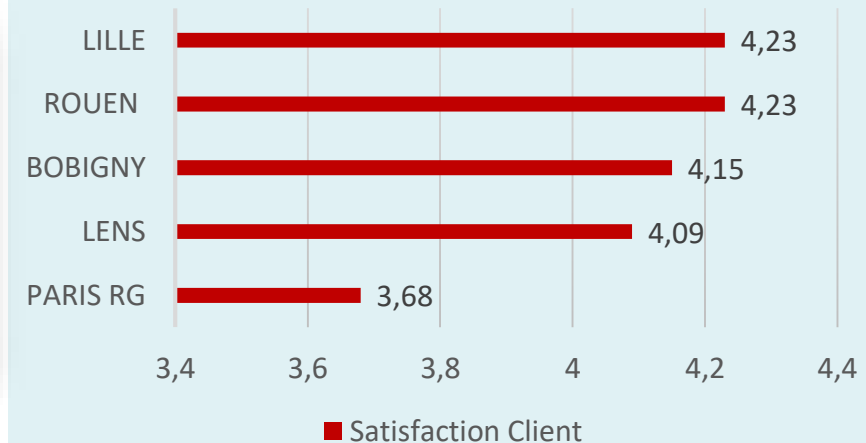
Note de satisfaction client - février - mars 2022

4,44 /5 **-0,09**

Basée sur 82 participations ?



SATISFACTION CLIENT - MARS



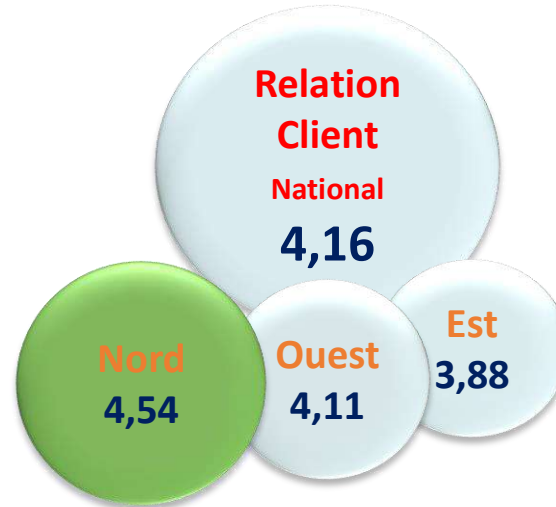
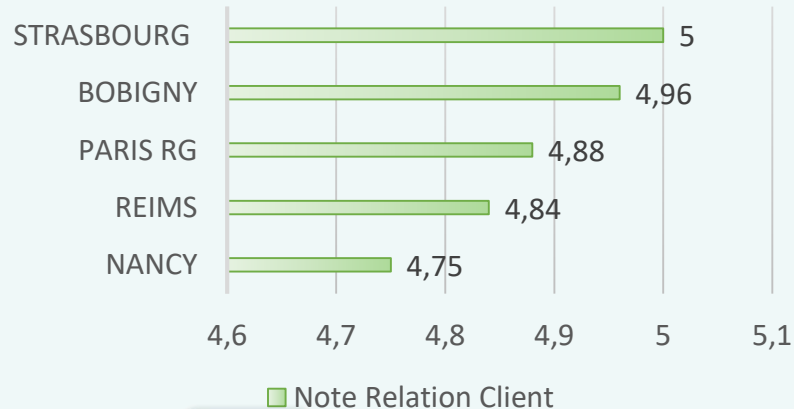
Légende : La Note de Satisfaction client est la moyenne de toutes les notations sur 5 reçus, tous parcours confondus. Il s'agit du jugement de valeur qui résulte de la confrontation entre les attentes d'un individu (service attendu) et la perception de la performance du produit ou service (service rendu).

Relation Client: Région Nord VS National 1/2



Agences
Top

RELATION CLIENT - MARS



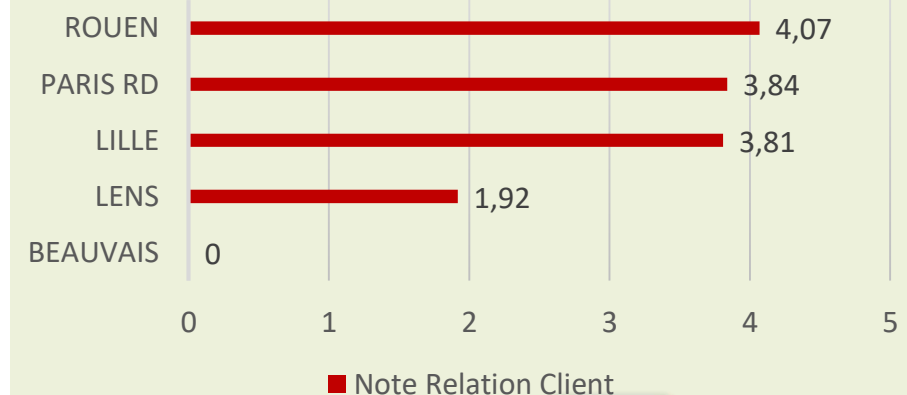
NAVIGATION

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



On peut
mieux faire !

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.

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

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



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

1 j 12 h **+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

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

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!!!!

0/10

Voir le détail

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

Problème

PA's beaucoup d'écoute. La personne passe son temps à tapoter 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

Avis Google

Excellente 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...

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

10/10

Voir le détail

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

Région NORD – Agence par Agence

[Paris RD](#)

[Reims](#)

[Beauvais](#)

[Nancy](#)

[Lille](#)



FRANCE

[Bobigny](#)

[Paris RG](#)

[Lens](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

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

NAVIGATION

Région Nord: Agence de Paris RD

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

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	-

NPS - février - mars 2022

89 +21

Basé sur 9 participations



Détacteur
0% -3%
0 participation

Passif
11% -17%
1 participation

Promoteur
89% +19%
8 participations

+ 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

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

NAVIGATION

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	-

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 tapoter 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

Région Nord: Agence de Strasbourg

NAVIGATION

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

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

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

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



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

Région Nord : Agence de Lens

NAVIGATION

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

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	-



NPS - février - mars 2022

50 +7

Basé sur 6 participations



Détecteur

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



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Nord : Agence de Lille

Critizr for Business

NAVIGATION

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

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

NPS - février - mars 2022

23 -66

Basé sur 13 participations



Détecteur
31% +31%
4 participations

Passif
15% +4%
2 participations

Promoteur
54% -35%
7 participations

+ 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



- 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 dû à mes horaires de travail. Envisagez vous de remettre une référente sur la commune de Valenciennes ?

Bien cordialement

10/10

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

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

Région Nord : Agence de Nancy

NAVIGATION

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

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



Avis Google

Excellente 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



Région Nord : Agence de Bobigny

NAVIGATION

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

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	-

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



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Nord : Agence de Rouen

NAVIGATION

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

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

Région Nord : Agence de Reims

NAVIGATION

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

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	-

NPS - février - mars 2022

50 -25

Basé sur 4 participations



Détracteur
25% +25%
1 participation

Passif
0% -25%
0 participation

Promoteur
75% =
3 participations



 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



Région Nord : Agence de Beauvais

NAVIGATION

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

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



tizr. for Business

Région Ouest **VS** National

NAVIGATION

[Contenu](#)
[Agences Ouest](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)

La Note
[NPS](#)

La note de
[Satisfaction Client](#)

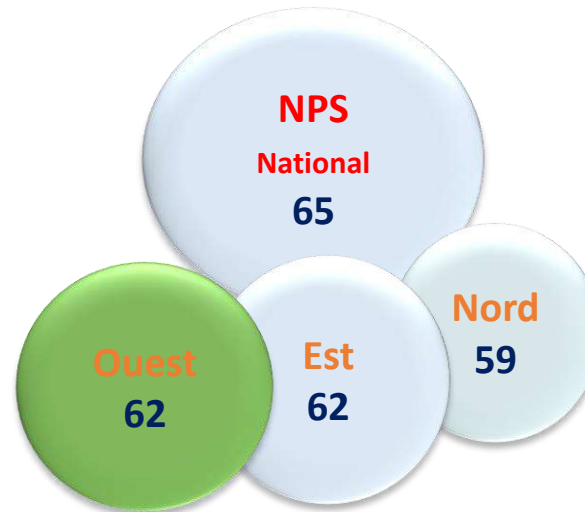
La note de
[Relation Client](#)

Région Ouest:
[Messages](#)

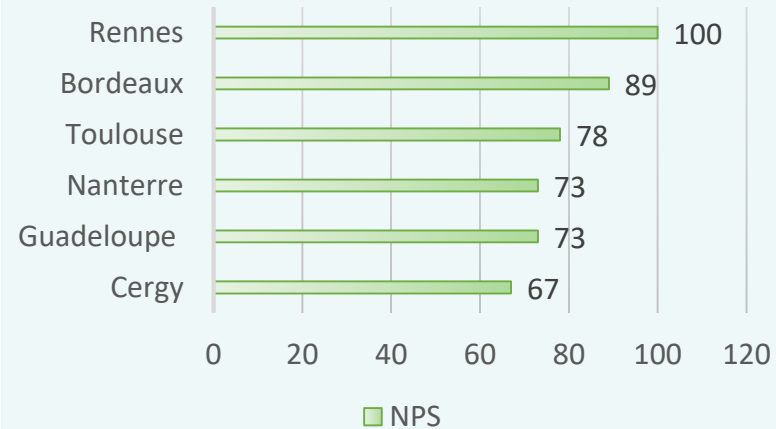
Score NPS : Région Ouest VS National

NAVIGATION

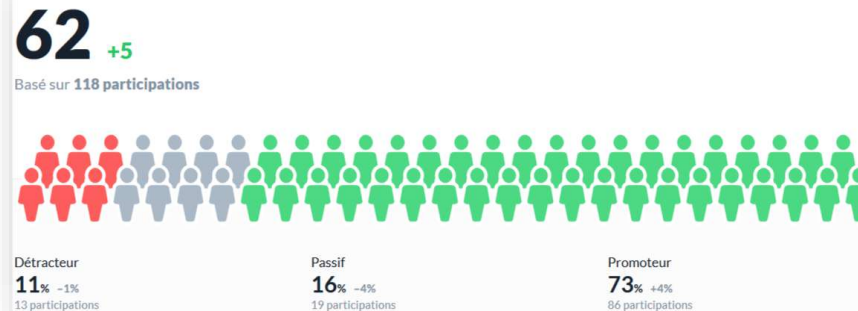
[Contenu](#)
[Ouest VS National](#)
[Agences Ouest](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)



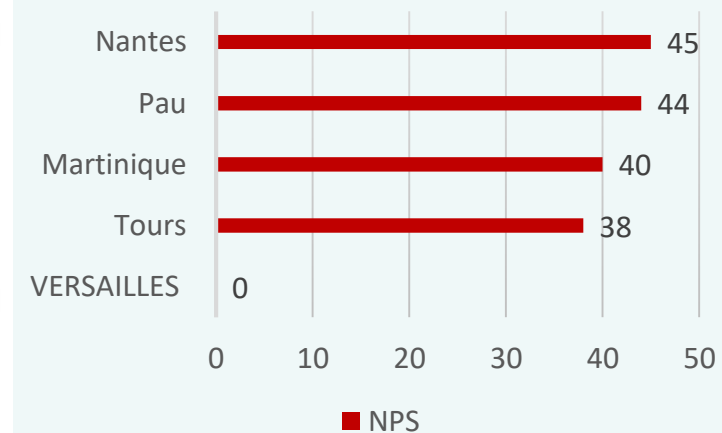
NPS - MARS



NPS - février - mars 2022



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 Ouest VS National



SATISFACTION CLIENT - MARS



Note de satisfaction client - février - mars 2022

4,24 /5 -0,26

Basée sur 131 participations



NAVIGATION

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



SATISFACTION CLIENT - MARS

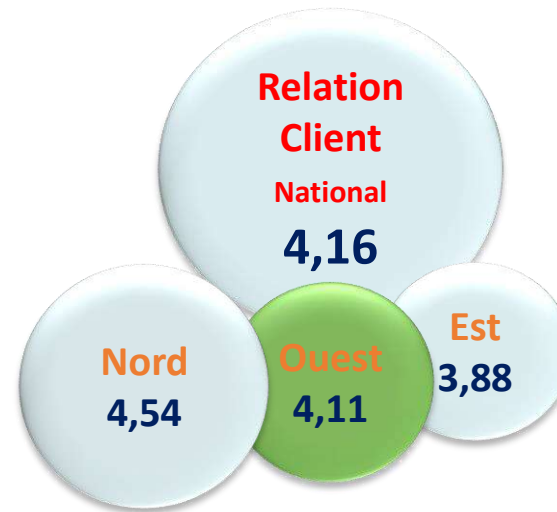


Légende : La Note de Satisfaction client est la moyenne de toutes les notations sur 5 reçus, tous parcours confondus. Il s'agit du jugement de valeur qui résulte de la confrontation entre les attentes d'un individu (service attendu) et la perception de la performance du produit ou service (service rendu).

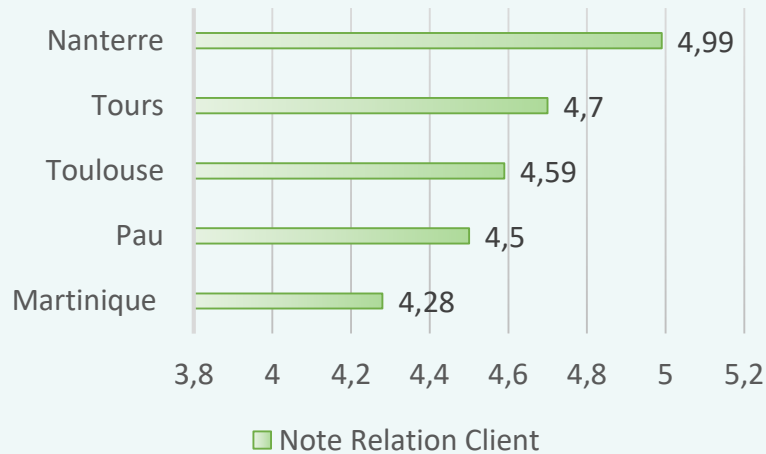
Relation Client *Ouest VS National 1/2*

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

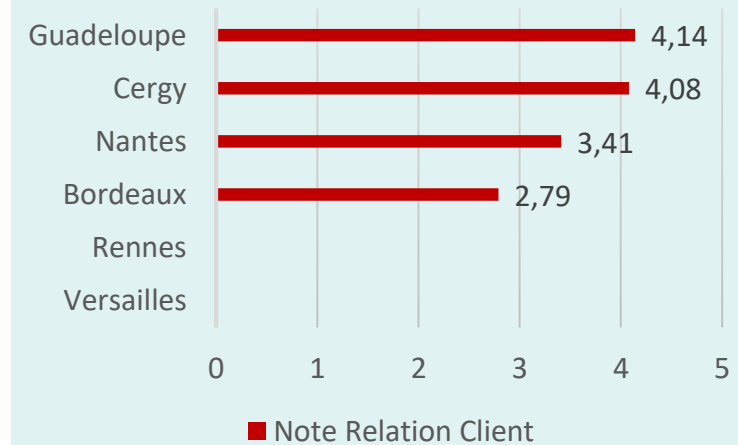
NAVIGATION



RELATION CLIENT - MARS



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.

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

 **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)	0% (0)	15% (4)
A atteint 100%	Entre 75 et 100%	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)	48% (11)	13% (3)
Inférieur à 12h	Entre 12 et 72h	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)	0% (0)	0% (0)
Supérieur à 4/5	Entre 3 et 4/5	Inférieur à 3/5

NAVIGATION

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



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](#)

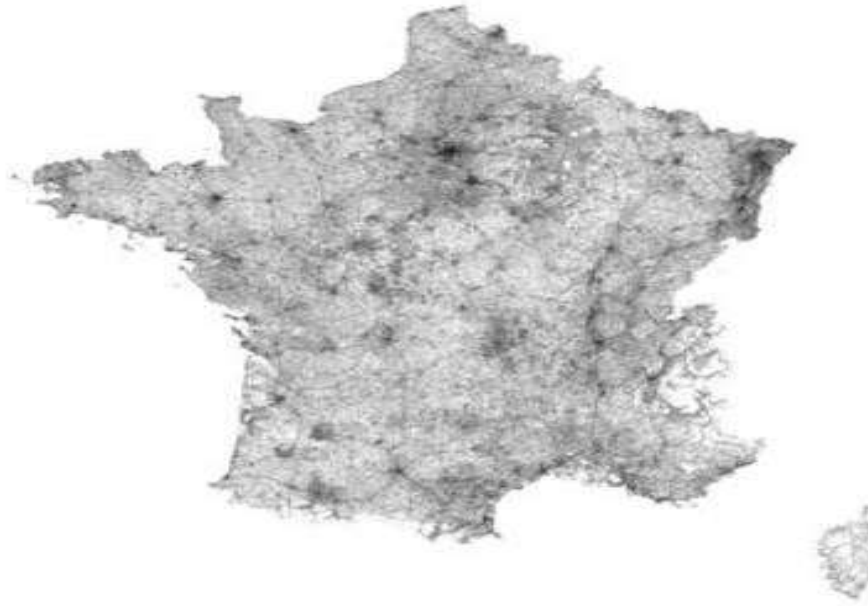
[Tours](#)

[Bordeaux](#)

[Nantes](#)

[Versailles](#)

[Cergy](#)



[Rennes](#)

[Guadeloupe](#)

[Toulouse](#)

[Pau](#)

[Martinique](#)

Région Ouest : Agence de Rennes

NAVIGATION

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

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	-

NPS - février - mars 2022

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

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



Détracteur
25% +17%
1 participation

Passif
50% +37%
2 participations

Promoteur
25% -54%
1 participation



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

Région Ouest : Agence de Nanterre

NAVIGATION

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

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	-

NPS - février - mars 2022

73 +12

Basé sur 15 participations



Détracteur

13% +6%
2 participations

Passif

0% -25%
0 participation

Promoteur

87% +19%
13 participations

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



+ 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

NPS - février - mars 2022

73

Basé sur 15 participations



Détracteur

13%

2 participations

Passif

0%

0 participation

Promoteur

87%

13 participations

+ 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



- 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 jaron

2/10

Voir le détail

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



tizr. 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



Détracteur

20% +11%
1 participation

Passif

20% -8%
1 participation

Promoteur

60% -2%
3 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

- 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



Région Ouest : Agence de Pau

NAVIGATION

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

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



+ 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



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Bordeaux

NAVIGATION

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

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



Détecteur

0% -24%
0 participation

Passif

11% -2%
1 participation

Promoteur

89% +26%
8 participations

Avis Google

Bon sens du relationnel, une équipe à l'écoute qui a 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

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 C S F de Bordeaux. Encore merci

Considéré comme Compliment

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



Critizr. for Business



Critizr. for Business

Région Ouest : Agence de Toulouse

NAVIGATION

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

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

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

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 tres 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

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

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](#)

12 mars - 09:13 - Depuis un E-mail transactionnel - CSF - POINT RENCONTRE ORLEANS 2



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



Détracteur
8% -13%
2 participations

Passif
17% =
4 participations

Promoteur
75% +13%
18 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
[Satisfaction Client](#)

La note de
[Relation Client](#)

Région Est :
[Messages](#)

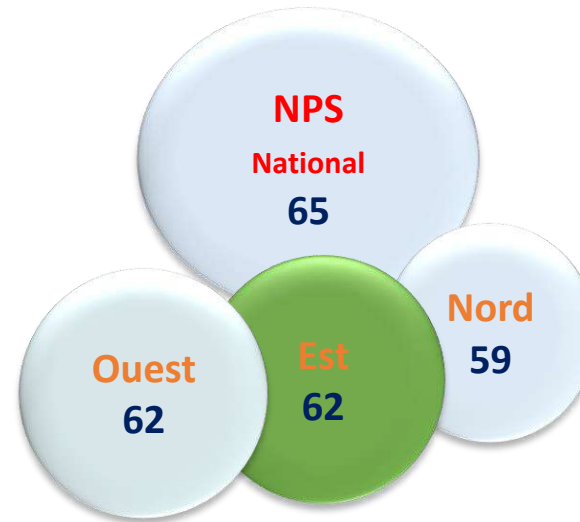
Score NPS : Région Est VS National

NAVIGATION

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

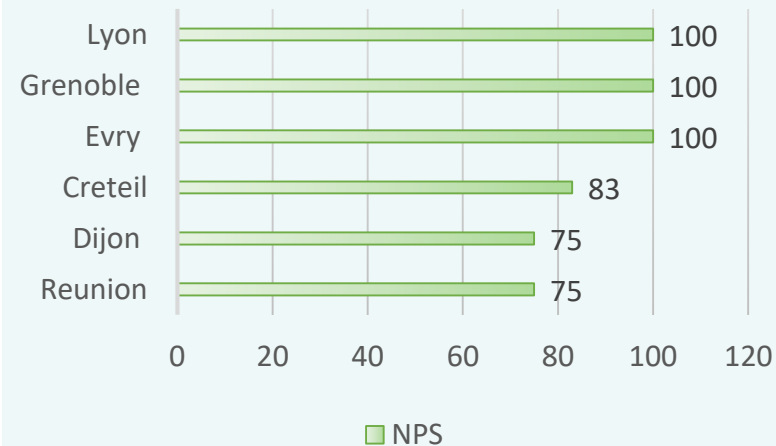


Agences
Top



On peut
mieux faire !

NPS - MARS



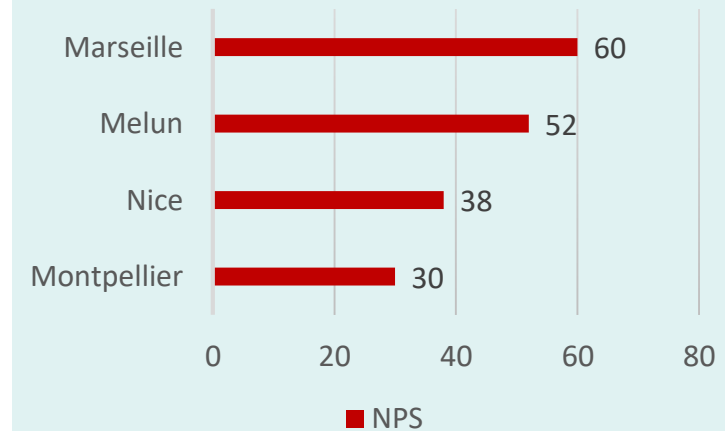
NPS - février - mars 2022

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



Agences
Top

SATISFACTION CLIENT – MARS



Note de satisfaction client - février - mars 2022

4,66 /5 +0,07

Basée sur 102 participations ?



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



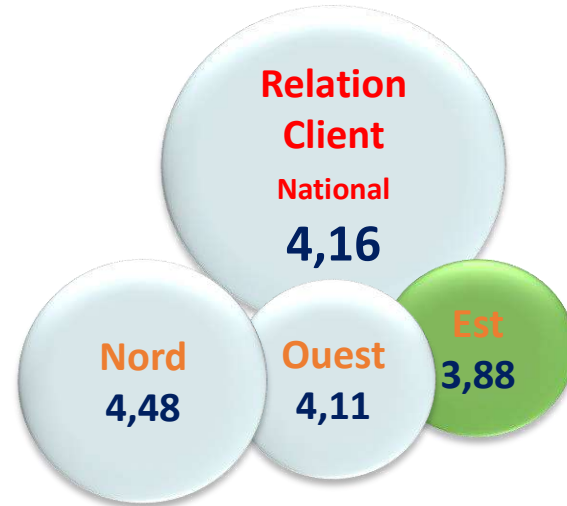
On peut
mieux faire !

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).

Relation Client *Est VS National* 1/2

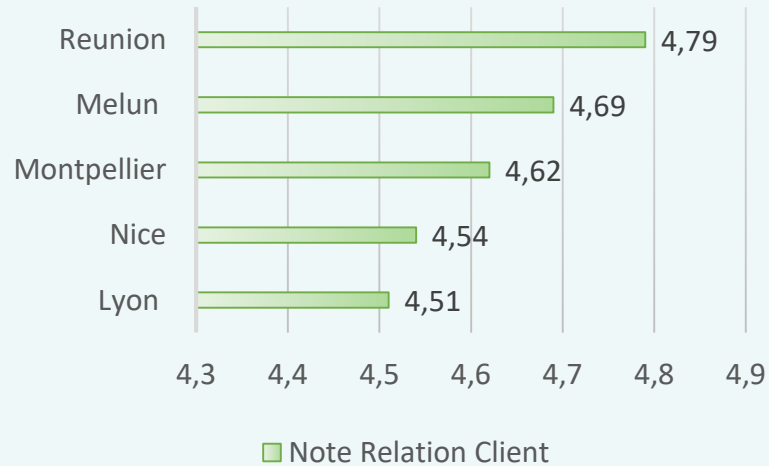


NAVIGATION

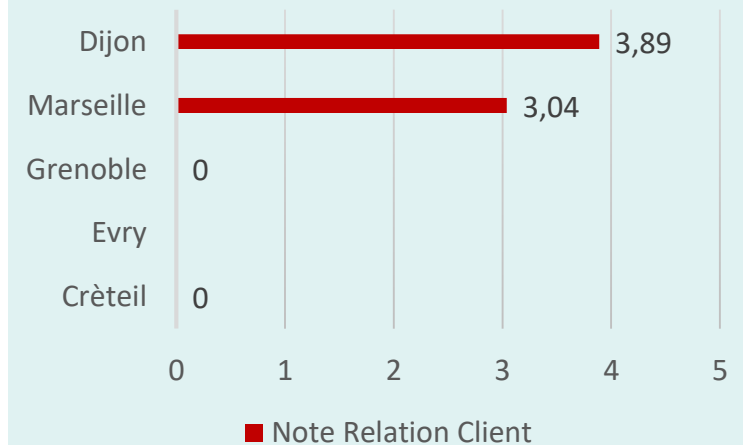
[Contenu](#)
[Est VS National](#)
[Agences Est](#)
[Google Score](#)
[Résumé](#)



RELATION CLIENT - MARS



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.

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

1j 15h +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.

1 évaluation a été reçue hors délais

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



Compliments

93% +2%

42 messages

Problèmes

2% -3%

1 message

Suggestions

2% =

1 message

Questions

2% +1%

1 message

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 Merciii 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 a 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

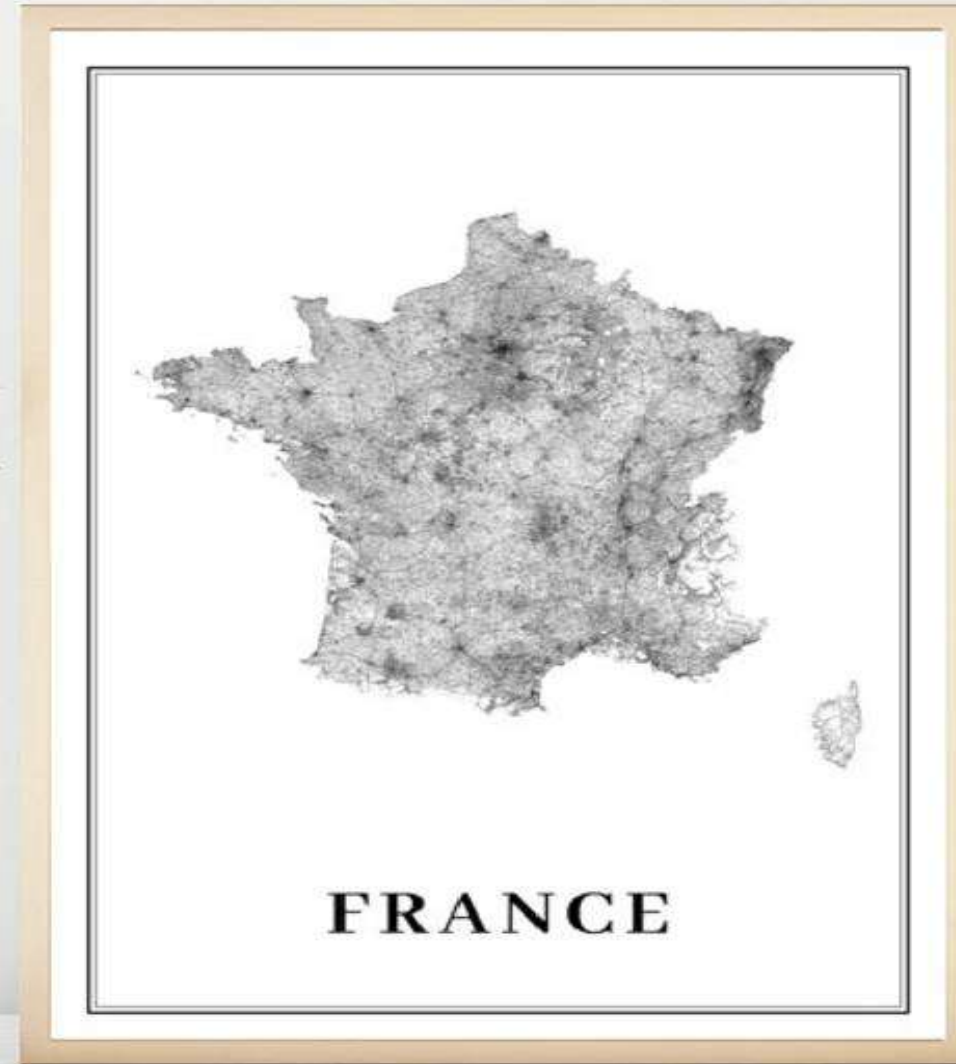
[Evry](#)

[Réunion](#)

[Nice](#)

[Lyon](#)

[Créteil](#)



NAVIGATION

[Marseille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Grenoble](#)

[Dijon](#)

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

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 Lemerrier 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 Creteil



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



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

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



critizr. for Business

Région Est : Agence de Dijon

NAVIGATION

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

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



Détacteur
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

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

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



Detracteur

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



Critizr. for Business



Critizr. for Business

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



Détracteur
23% +16%
3 participations

Passif
15% -2%
2 participations

Promoteur
62% -14%
8 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 a 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 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 LIEUSAIN

+ 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

NAVIGATION

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

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



Détacteur

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

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

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

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

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

[Contenu](#)
[Résumé](#)

Quelques règles
de base pour
répondre aux avis
Google

- 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.

Répondez
rapidement

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

Remerciez
votre client

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... »

Personnalisez votre
réponse en signant
de votre fonction !





Annexe 2 : **FOCUS** Evolution **Google**

GOOGLE Score

NAVIGATION


[Contenu](#)
[Résumé](#)

Scores Google de vos établissements ?

au 31 mars 2022

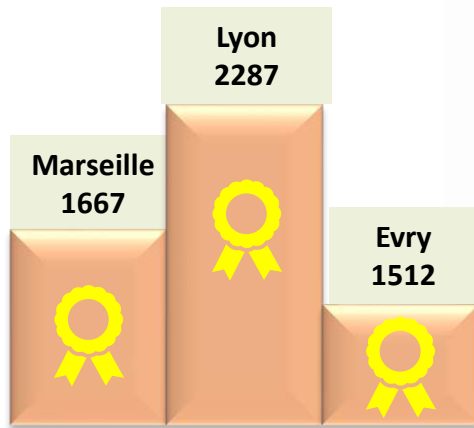
Scores à proximité de vos établissements >



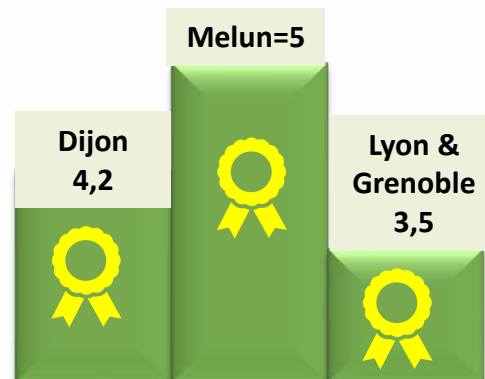
■ **11%** (4)
ont un score inférieur à  3,0

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

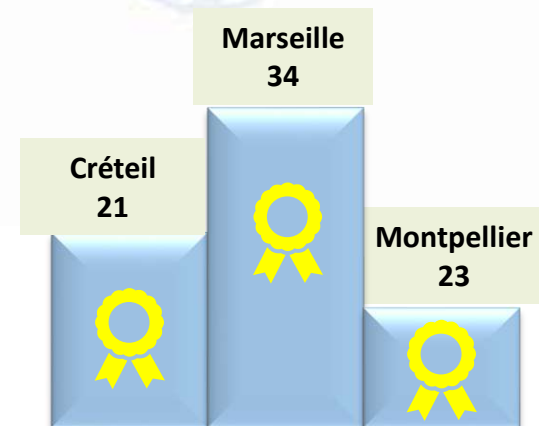
■ **57%** (21)
ont un score supérieur ou égal à  4,0



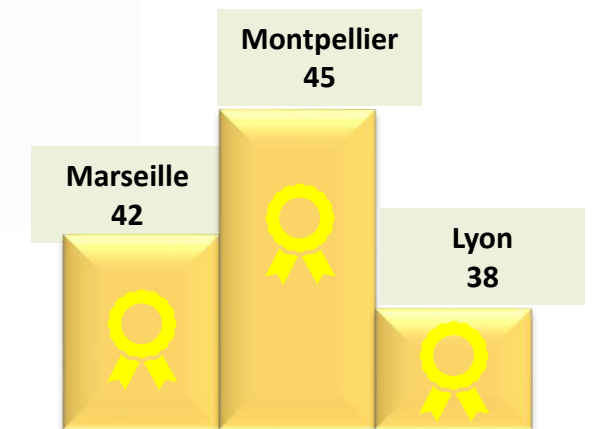
Trier par **Vue**



Score Google



Trier par **itinéraires**

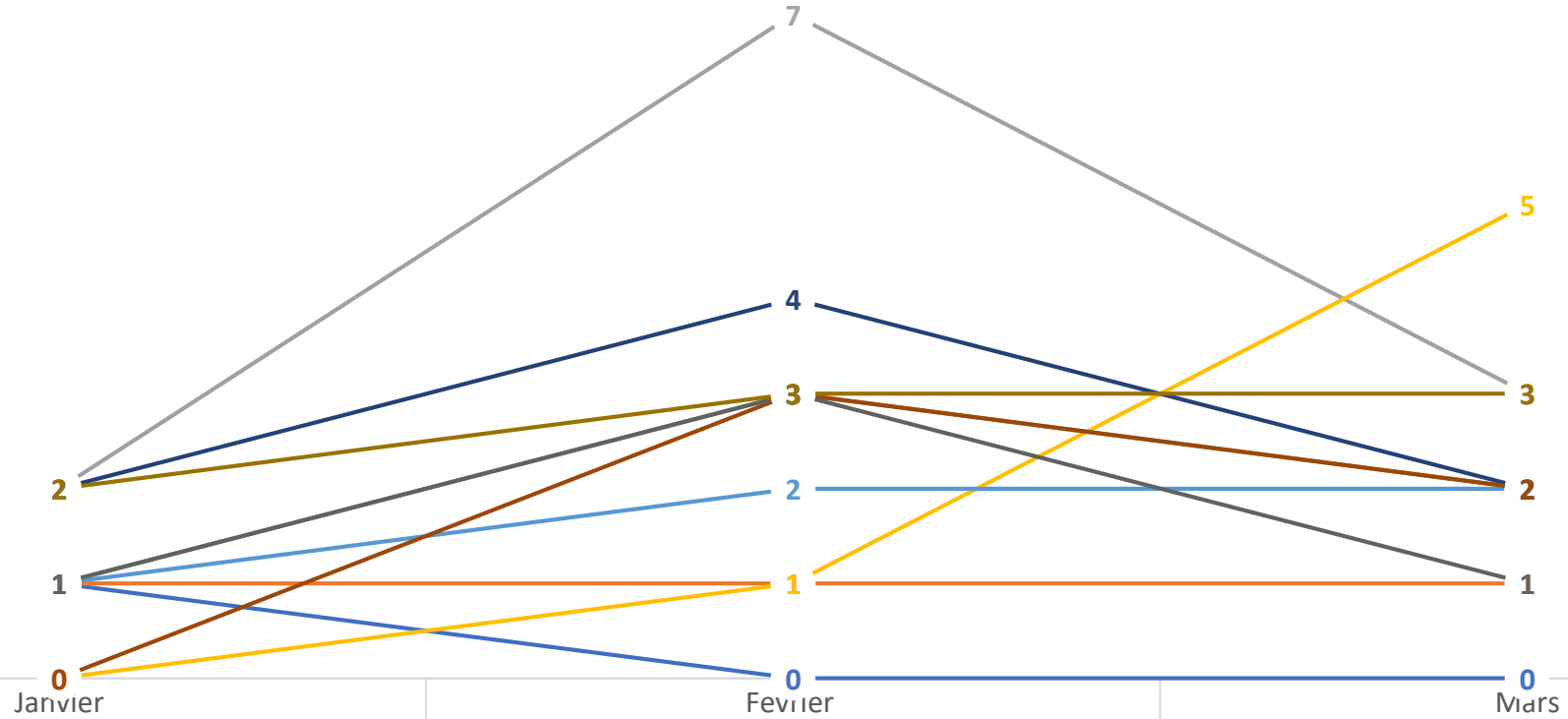


Trier par **Visites sur le site**



SECTEUR NORD : MESSAGES POSITIFS PAR AGENCE

PERIODE JANVIER – MARS 2022



- Paris RG
- Reims
- Beauvais
- Nancy
- Lille
- Bobigny
- Paris RD
- Lens
- Rouen
- Strasbourg

Janvier

Fevrier

Mars

1

1

2

0

1

1

2

0

1

2

0

1

7

1

2

3

4

3

3

3

0

1

3

5

2

2

2

1

3



SECTEUR NORD : MESSAGES NEGATIFS PAR AGENCE

PERIODE JANVIER – MARS 2022

2,5

2

1,5

1

0,5

0

Janvier

Fevrier

Mars

1

1

2

1

0

0

0

- Paris RG
- Reims
- Beauvais
- Nancy
- Lille
- Bobigny
- Paris RD
- Lens
- Rouen
- Strasbourg

1

0

1

0

0

0

0

0

0

0

0

2

0

0

0

0

0

0

0

1

0

1

0

0

0

0

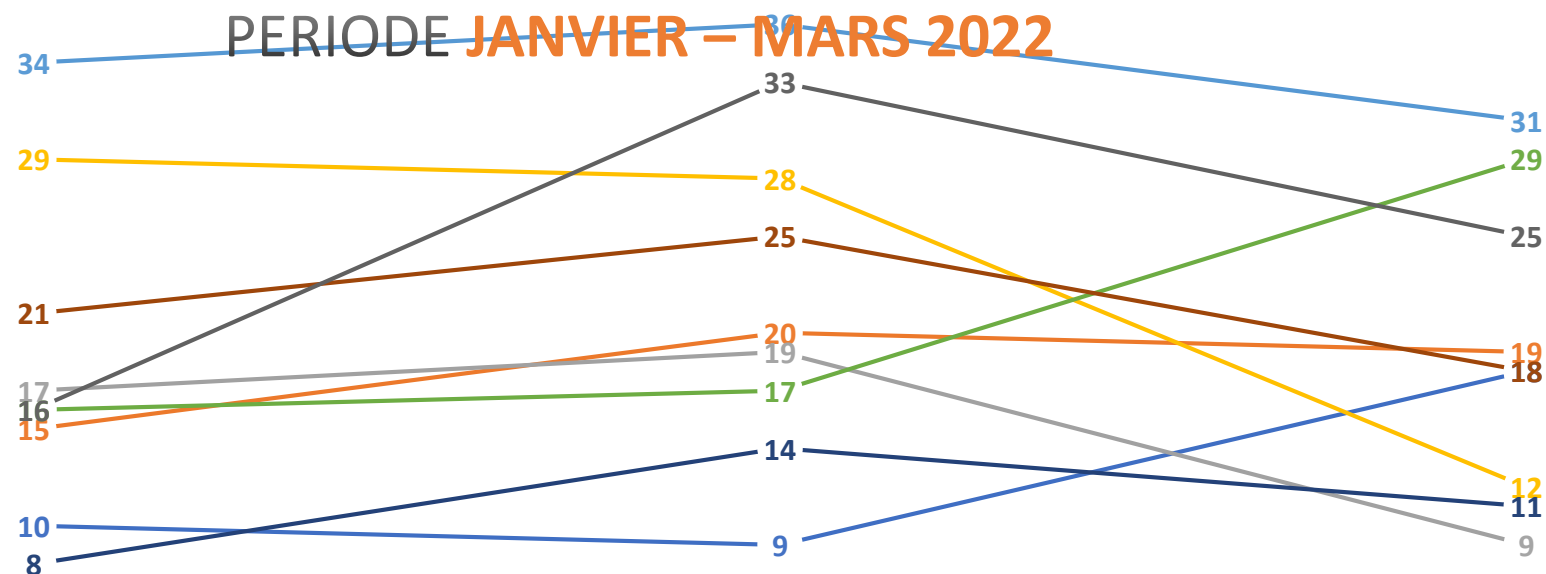
2



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

ÉTABLISSEMENT.

PERIODE **JANVIER – MARS 2022**

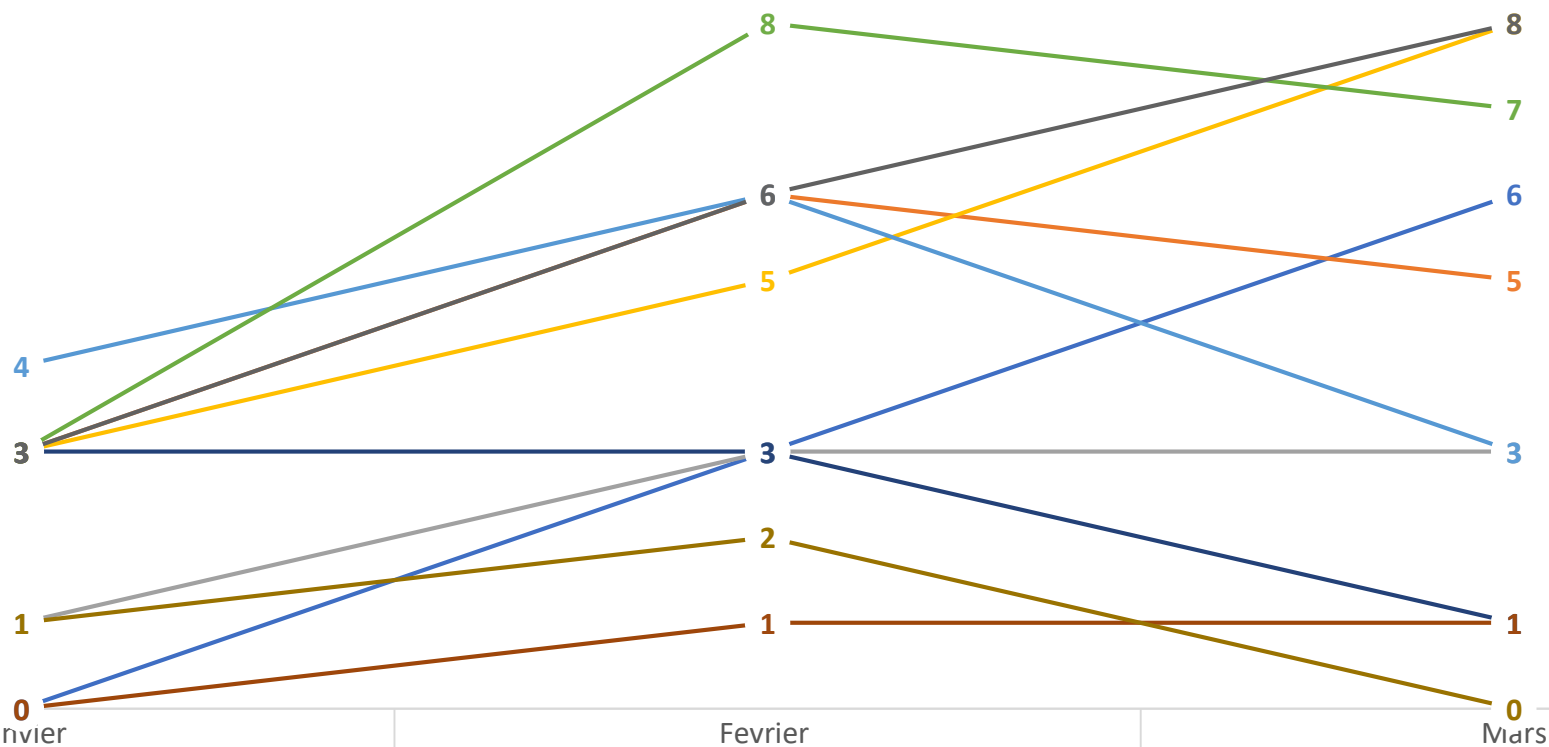


	Janvier	Février	Mars
— Paris RG	10	9	18
— Reims	15	20	19
— Beauvais	17	19	9
— Nancy	29	28	12
— Bobigny	34	36	31
— Paris RD	16	17	29
— Lens	8	14	11
— Rouen	21	25	18
— Strasbourg	16	33	25



SECTEUR EST : MESSAGES POSITIFS PAR AGENCE

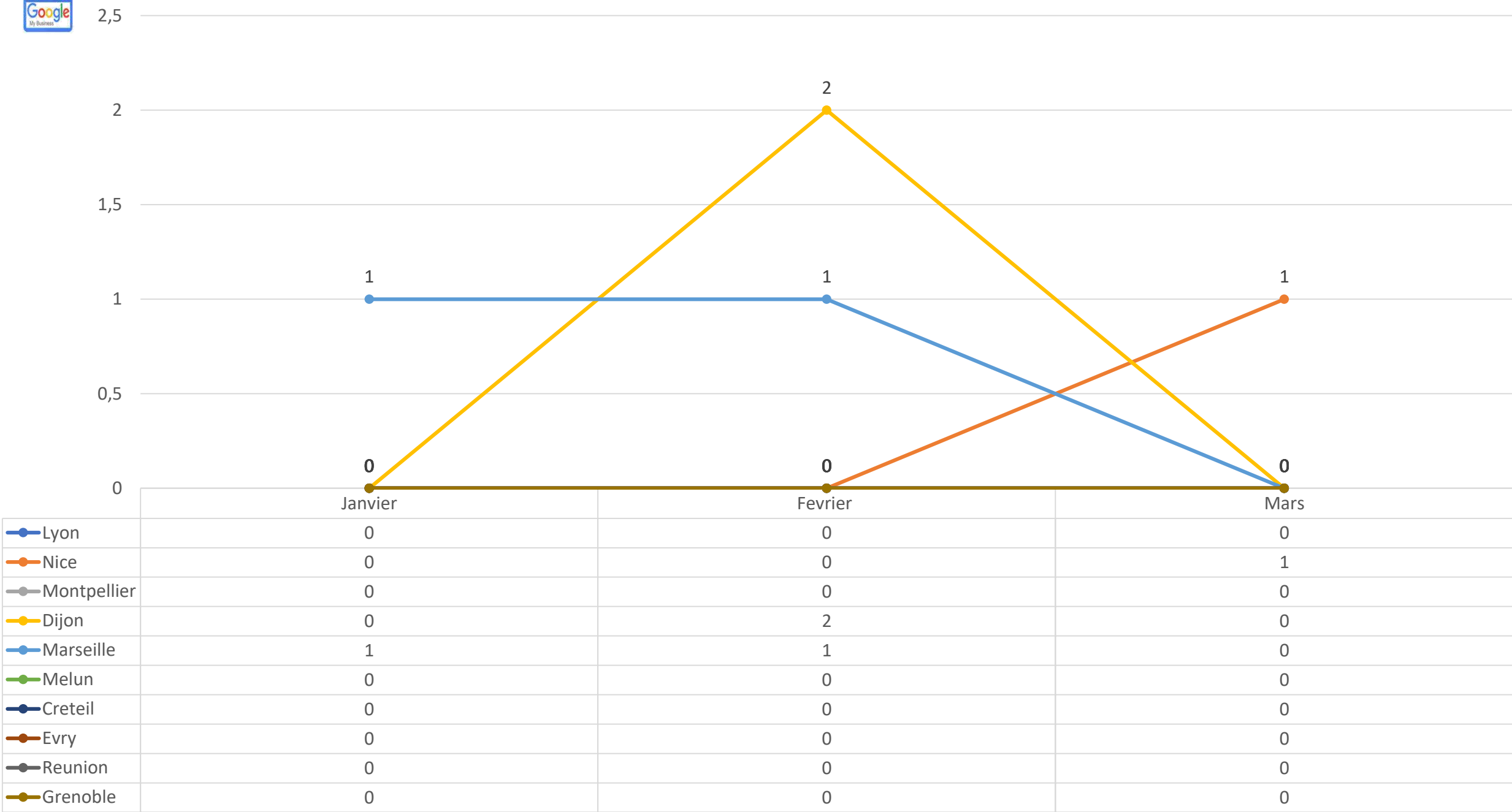
PERIODE **JANVIER – MARS 2022**



	Janvier	Fevrier	Mars
— Lyon	0	3	6
— Nice	3	6	5
— Montpellier	1	3	3
— Dijon	3	5	8
— Marseille	4	6	3
— Melun	3	8	7
— Creteil	3	3	1
— Evry	0	1	1
— Reunion	3	6	8
— Grenoble	1	2	0



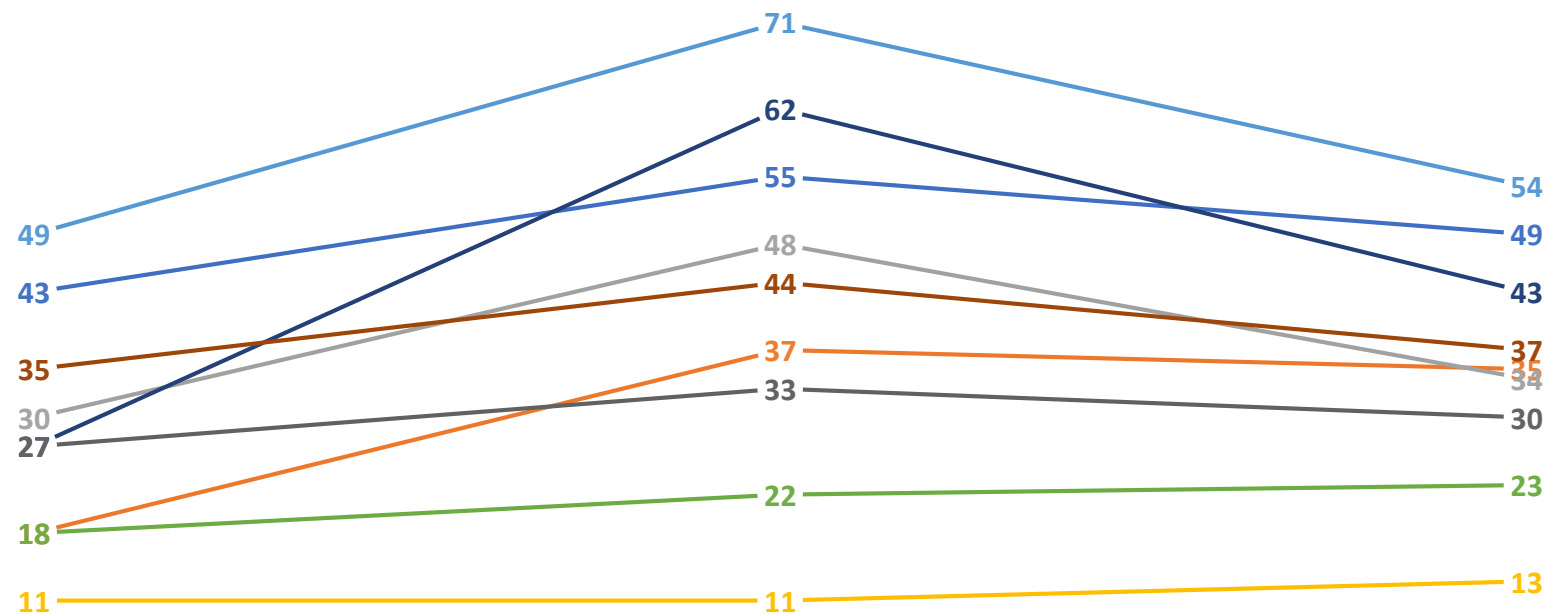
SECTEUR EST : MESSAGES NEGATIFS PAR AGENCE – PERIODE JANVIER – MARS 2022





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

PERIODE **JANVIER – MARS 2022**

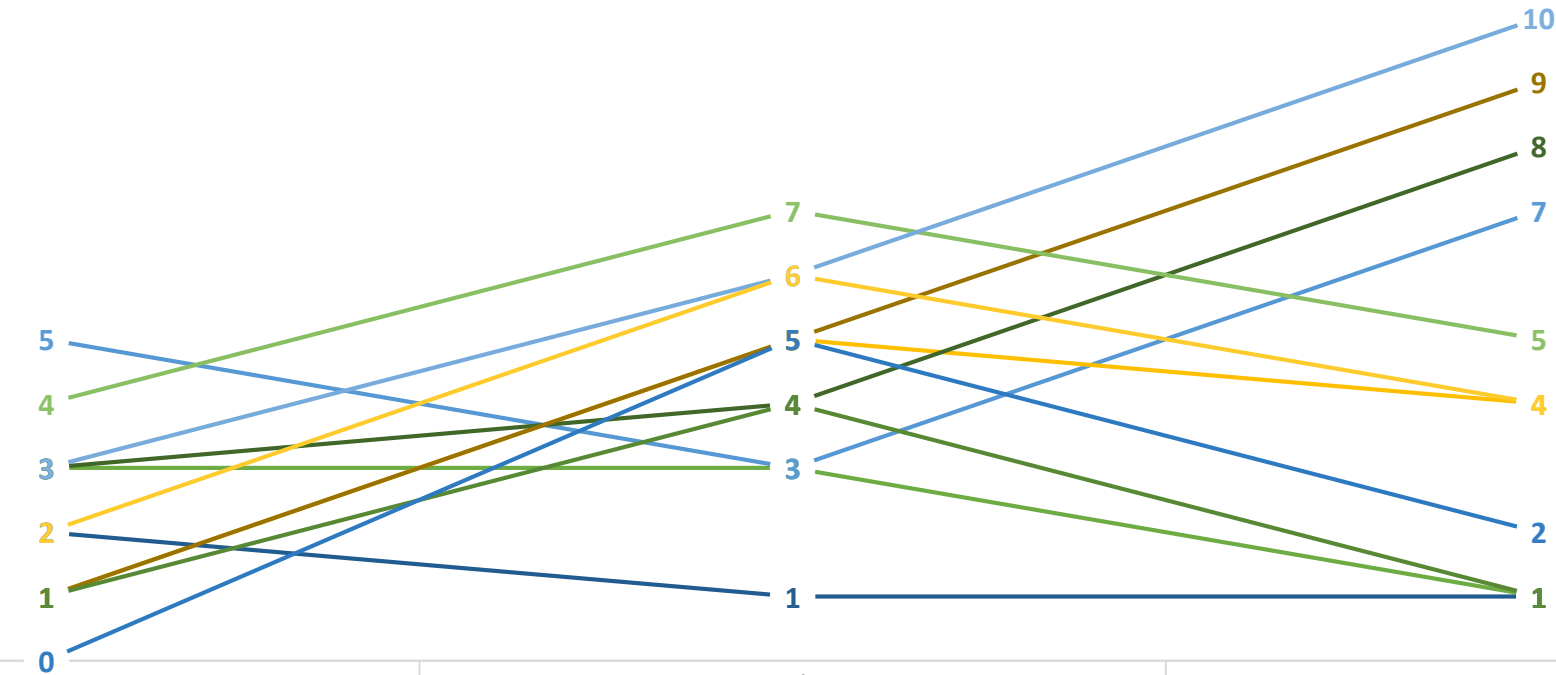


	Janvier	Février	Mars
— Lyon	43	55	49
— Nice	18	37	35
— Montpellier	30	48	34
— Dijon	11	11	13
— Marseille	49	71	54
— Melun	18	22	23
— Creteil	27	62	43
— Evry	35	44	37
— Grenoble	27	33	30



SECTEUR OUEST : MESSAGES POSITIFS PAR AGENCE

PERIODE JANVIER – MARS 2022

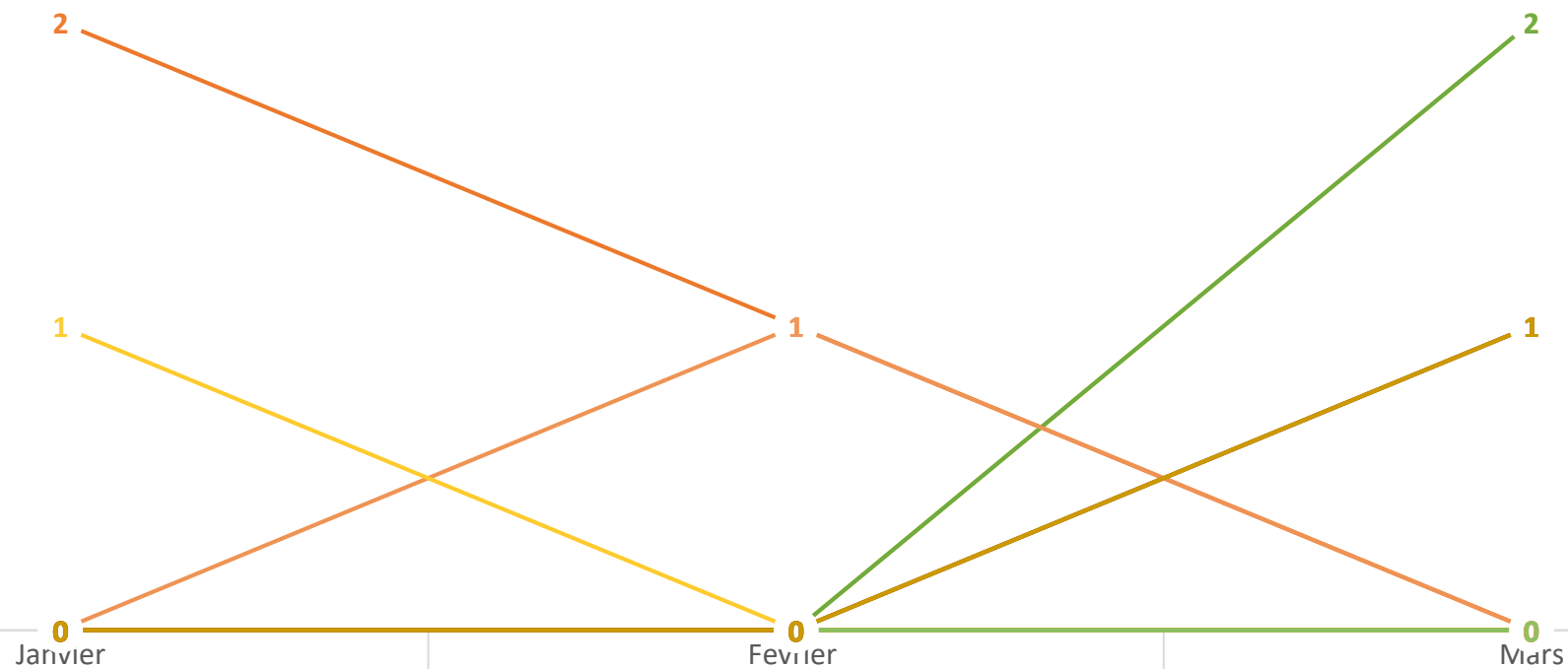


	Janvier	Fevrier	Mars
Nantes	3	3	1
Guadeloupe	5	3	7
Tours	1	5	4
Bordeaux	3	4	8
Rennes	2	1	1
Nanterre	1	5	9
Toulouse	4	7	5
Cergy	3	6	10
Pau	2	6	4
Martinique	1	4	1
Versailles	0	5	2



SECTEUR OUEST : MESSAGES NEGATIFS PAR AGENCE

PERIODE JANVIER – MARS 2022

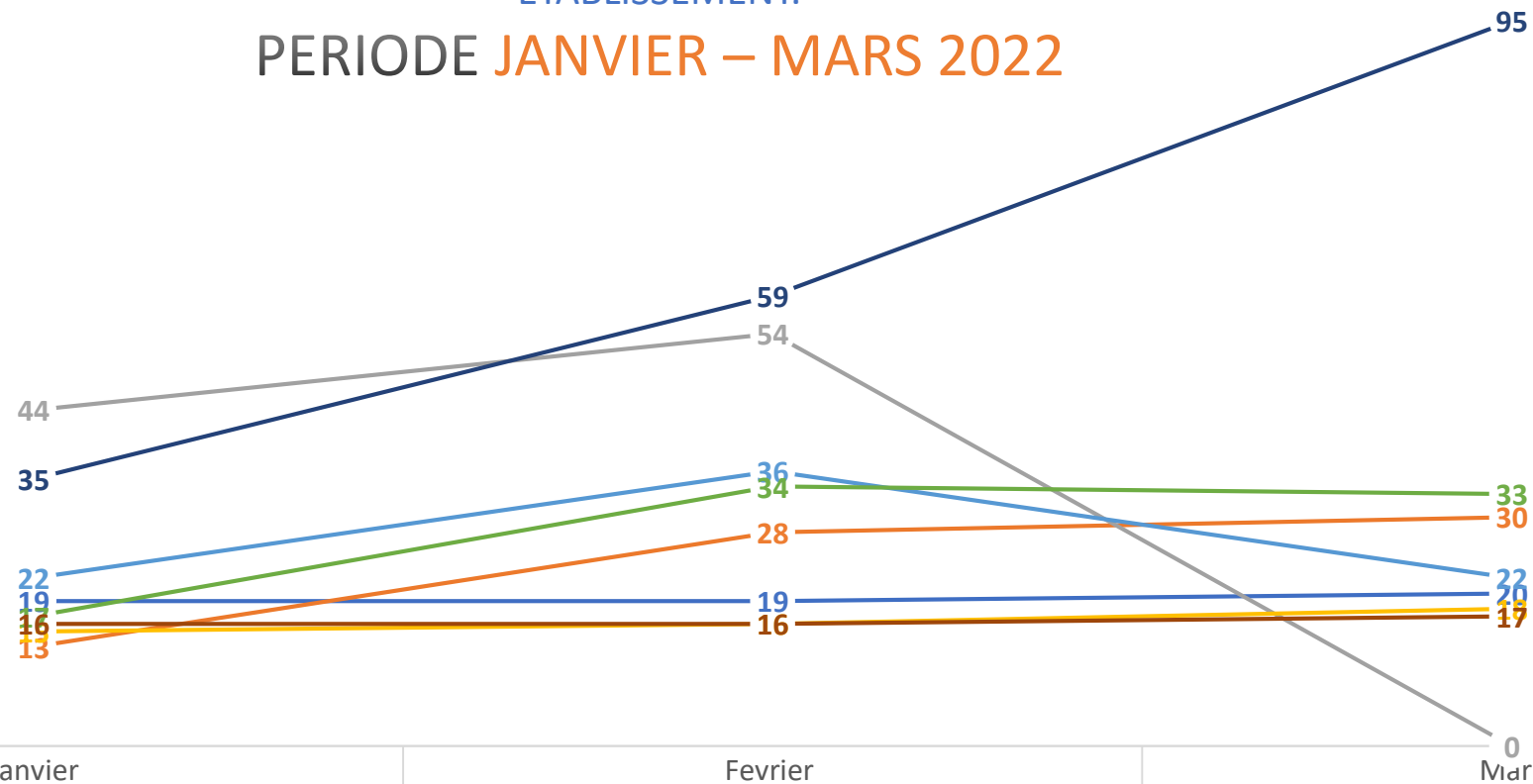


	Janvier	Fevrier	Mars
Nantes	2	1	0
Guadeloupe	0	0	2
Tours	0	0	2
Bordeaux	0	0	0
Rennes	0	0	0
Nanterre	0	0	1
Toulouse	0	1	0
Cergy	1	0	0
Pau	0	0	0
Martinique	0	0	1
Versailles	0	0	1



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.

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

Typier 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

Ce qu'il
faut éviter
sur Google



Résumé



NAVIGATION

