



Période
octobre 2022



Par Quentin Boulaud – Equipe FSR

Sommaire

Ce mois-ci au programme

Nous conservons la forme du précédent rapport. Désormais, chaque slide représente une agence avec l'ensemble de ses indicateurs de satisfaction.

Pour chacune des agences et points rencontres, nous donnons le nombre d'avis Google nécessaire pour dépasser la note de 4/5.

Votre avis compte !

Aidez-nous à vous aider ! N'hésitez pas à nous faire parvenir vos suggestions et idées pour les prochains rapports Critizr à l'adresse suivante :

boulaud@csf.asso.fr

Conseils sur les Avis Google

Quelques conseils pour améliorer vos avis Google et capter plus de rendez-vous, autant pour les conseillers que les directeurs d'agence.

L'équipe FSR reste disponible pour vous aider à appréhender Google My Business et à répondre aux avis, même négatifs.

- ▶ [Beauvais](#) ▶ [Montpellier](#)
- ▶ [Bobigny](#) ▶ [Nancy](#)
- ▶ [Bordeaux](#) ▶ [Nanterre](#)
- ▶ [Cergy](#) ▶ [Nantes](#)
- ▶ [Créteil](#) ▶ [Nice](#)
- ▶ [Dijon](#) ▶ [Pau](#)
- ▶ [Evry](#) ▶ [Paris](#)
- ▶ [Grenoble](#) ▶ [Reims](#)
- ▶ [Guadeloupe](#) ▶ [Rennes](#)
- ▶ [Lens](#) ▶ [La Réunion](#)
- ▶ [Lille](#) ▶ [Rouen](#)
- ▶ [Lyon](#) ▶ [Strasbourg](#)
- ▶ [Martinique](#) ▶ [Toulouse](#)
- ▶ [Marseille](#) ▶ [Tours](#)
- ▶ [Melun](#) ▶ [Versailles](#)

NPS (Net Promoter Score)

Cette note résulte de la différence entre le nombre de prospects/adhérents « Promoteurs » du CSF et le nombre de prospects/adhérents « Détracteurs » du CSF.

Le score NPS reste stable et ne change pas en comparaison à Septembre. On estime que **75% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **8% de Détracteurs**.

NPS - octobre 2022

67 -10

Basé sur 257 participations



Détracteur

8% +1%
21 participations

Passif

17% -1%
44 participations

Promoteur

75% =
192 participations

La Satisfaction Adhérent

Cette note est la moyenne des notes de tout le questionnaire.

Cette note est légèrement en hausse par rapport à 2021 (+0,10). Le score observé est bon sur l'ensemble du réseau CSF. Il reste s'améliore depuis le début de l'année.

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,60 /5 +0,10 ?Basée sur 292 participations ?

La Relation Adhérent

Cette note est établie grâce aux indicateurs de taux de réponse moyen, de temps de réponse moyen et de qualité des réponses données, suite à l'avis d'un prospect/adhérent sur Critizr ou sur Google.

Cette note reste basse malgré une légère amélioration. Le temps de réponse et le taux de retour (92%) des DA jouent dans cette note globale (Critizr et Google confondus).

Note moyenne de relation client - octobre 2022

3,95 /5 0,30 ?

Moyenne des notes de 55/113 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.





NPS (Net Promoter Score)

Cette note résulte de la différence entre le nombre de prospects/adhérents « Promoteurs » du CSF et le nombre de prospects/adhérents « Détracteurs » du CSF.

La région Nord perd en octobre, 6 Points. **On estime que 73% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **12% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). C'est une perte de 13 Points depuis Septembre.



La Satisfaction Adhérent

Cette note est la moyenne des notes de tout le questionnaire.

Cette note est en augmentation en comparaison à l'an dernier mais reste plus basse qu'en Septembre, confirmant la perte de qualité des entretiens sur cette période.



La Relation Adhérent

Cette note est établie grâce aux indicateurs de taux de réponse moyen, de temps de réponse moyen et de qualité des réponses données, suite à l'avis d'un prospect/adhérent sur Critizr ou sur Google.

La région nord obtient un très bon score sur le suivi de la relation adhérent. 100% des commentaires sont vus mais dans un délai plus long qu'auparavant. Le score était de 4,44 en Septembre.

NPS - octobre 2022

60 -60

Basé sur 81 participations



Détracteur

12% +3%
10 participations

Passif

15% -1%
12 participations

Promoteur

73% -2%
59 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,62 /5 **+0,14** ⓘ

Basée sur 90 participations ?



Note moyenne de relation client - octobre 2022



4,27 /5 **0,06** ⓘ

Moyenne des notes de 16/30 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.



NPS (Net Promoter Score)

Cette note résulte de la différence entre le nombre de prospects/adhérents « Promoteurs » du CSF et le nombre de prospects/adhérents « Détracteurs » du CSF.

La région Ouest gagne 7 points depuis le dernier rapport. On estime que 74% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs (recommandent le CSF) contre 7% de Détracteurs (déconseillent le CSF). Belle progression !

NPS - octobre 2022

67 -8 ⓘ

Basé sur 87 participations



Détracteur

7% +1%
6 participations

Passif

20% +6%
17 participations

Promoteur

74% -7%
64 participations

La Satisfaction Adhérent

Cette note est la moyenne des notes de tout le questionnaire.

La note de satisfaction est également en progression, confirmant la qualité des échanges en Octobre. Le score était à 4,50 en Septembre.

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,61 /5 +0,05 ⓘ

Basée sur 101 participations ⓘ



La Relation Adhérent

Cette note est établie grâce aux indicateurs de taux de réponse moyen, de temps de réponse moyen et de qualité des réponses données, suite à l'avis d'un prospect/adhérent sur Critizr ou sur Google.

Les retours sont bien meilleurs ce mois-ci. Le score précédent était de 4,11.

Note moyenne de relation client - octobre 2022



4,20 /5 0,39 ⓘ

Moyenne des notes de 16/34 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.



NPS (Net Promoter Score)

Cette note résulte de la différence entre le nombre de prospects/adhérents « Promoteurs » du CSF et le nombre de prospects/adhérents « Détracteurs » du CSF.

La région Est perd en octobre, 4 points. **On estime que 72% de nos rencontres recommandent le CSF** (Promoteurs) contre **6% de qui déconseillent** (Détracteurs).

NPS - octobre 2022

67 +6 ⓘ

Basé sur 54 participations



Détracteur

6% -2%
3 participations

Passif

22% -2%
12 participations

Promoteur

72% +3%
39 participations

La Satisfaction Adhérent

Cette note est la moyenne des notes de tout le questionnaire.

La satisfaction cliente est en progression en comparaison à l'an dernier (+0,10) mais aussi en comparaison avec Septembre (+0,06).



La Relation Adhérent

Cette note est établie grâce aux indicateurs de taux de réponse moyen, de temps de réponse moyen et de qualité des réponses données, suite à l'avis d'un prospect/adhérent sur Critizr ou sur Google.

On reste au même niveau que durant l'été. 20% des retours Critizr et Google ne trouvent pas de réponse. Le temps moyen de réponse est de 77h.

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,56 /5 +0,10 ⓘ

Basée sur 61 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **3,38** /5 0,24 ⓘ

Moyenne des notes de 20/46 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

Beauvais

NPS - octobre 2022

88 +28 ⓘ

Basé sur 17 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
12% -28%
2 participationsPromoteur
88% +28%
15 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,72 /5 -0,04 ⓘ

Basée sur 18 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **3,73** /5 -0,09 ⓘ

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre de notes	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	3,9	8	1 avis	477	10	20
PR Amiens	5	3	/	413	5	24
PR Clermont	4	5	/	326	3	8
PR Lacroix-St-Ouen	5	1	/	277	8	3

Commentaire

Le Score NPS reste meilleur que l'an dernier (+28) et meilleur qu'en Septembre (+17). Pour le sixième mois consécutif, **aucun Détracteur** n'est à signaler. La satisfaction client reste stable. La relation client reste encore basse avec des réponses arrivant en moyenne en 10 jours.

Notre conseil : Profiter de ces excellents retours pour recueillir de la recommandation sur Google !

Bobigny

NPS - octobre 2022

20 -5

Basé sur 5 participations

Détracteur
40% +15%
2 participationsPassif
0% -25%
0 participationPromoteur
60% +10%
3 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,28 /5 +1,37

Basée sur 6 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**4,37** /5 -

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	35 (+1)	/	1366	10	30
PR Aulnay-sous-Bois	4,2	10	/	893	5	18
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	558	2	12

Commentaire

L'agence retombe à un score NPS très bas. Cela est dû à un retour (sur cinq) négatif. Le peu de retour n'est pas assez représentatif. Pour preuve, la Satisfaction reste inchangée depuis Septembre. Enfin, nous constatons des réponses plus rapides, d'où une augmentation de la relation client.

Notre conseil : Nous vous recommandons de continuer de collecter les avis sur Google.

Guillaume QUESNEL
1 avis
★★★★★ il y a 4 semaines

Bonjour,

J'ai été parfaitement accompagné par Monsieur Ramzi Chater tout au long de mon projet immobilier. Il s'est montré réactif, disponible et pédagogique et m'a obtenu un taux attractif dans la période. Je recommande vivement ses services et globalement ceux du CSF.
Visité en octobre

NPS - octobre 2022

80 +2

Basé sur 10 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
20% -2%
2 participationsPromoteur
80% +2%
8 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,98 /5 +0,31

Basée sur 10 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**3,94** /5 -0,27

Moyenne des notes de 2/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre de notes	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lens	1,1	7	19 avis	/	/	/
PR Arras	4,3	6	/	490	8	12
PR Béthune	3,7	3	3 avis	636	7	7
PR Calais	5	1	/	509	12	5
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence voit son score NPS et la satisfaction progresser. On estime que **80% des personnes sondées sont des Promoteurs**, contre **Aucun Détracteur** en Octobre. Néanmoins, la relation client baisse de nouveau (5/5 le mois précédent).

Notre conseil : Profitons de ces bons retours pour nous faire recommander sur Google ! Il y a de quoi faire progresser la note de Lens !

NPS - octobre 2022

62 -2 i

Basé sur 13 participations

Détracteur
8% -6%
1 participationPassif
23% +16%
3 participationsPromoteur
69% -10%
9 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,66 /5 **+0,28** i

Basée sur 13 participations ?



Note moyenne de relation client - octobre 2022


3,92 /5 **0,50** i

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	3,5 (-0,2)	21 (+3)	7 avis	2079	38	52
PR de Roubaix	4,7	9	/	1437	8	9

Commentaire

L'agence accuse d'une légère augmentation de son score NPS et de sa satisfaction client. Néanmoins, ce sont les deux commentaires négatifs reçus pour Lille qui restent problématiques.

[Notre conseil :](#) Nous devons repérer les détenteurs d'adresse Gmail dès le premier entretien pour assurer un suivi irréprochable. Nous pourrons ainsi récolter des avis positifs et noyer les négatifs.

 **helene GARS**
6 avis
★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Malgré l'absence de ma conseillère, mon dossier a été pris en charge. Le délai m'a semblé long mais j'ai toujours été accompagné et en contact avec d'autres conseillers et le Directeur. J'ai pu signer ma maison avec de belles conditions et suis certaine que seule je n'aurais pas réussi. Merci le CSF Visité en septembre

 **Quentin Wauquier**
8 avis
★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

 **Michael Plop**
Local Guide · 557 avis · 5 713 photos
★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

NPS - octobre 2022

100 +22 ⓘ

Basé sur 5 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
0% -22%
0 participationPromoteur
100% +22%
5 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,92 /5 +0,08 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **4,09** /5 -0,62 ⓘ

Moyenne des notes de 1/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,2	17	/	676	22	6
PR Metz	3,4	8	4 avis	628	12	16

Commentaire

Nancy reste sur tous les indicateurs proche de l'excellence. Malgré le peu de retours, **100% des sondés sont des Promoteurs**, sans **Aucun Détracteur** pour le second mois consécutif.

Notre conseil : Profitons de ces excellents retours pour collecter les avis et consolider notre e-réputation. Metz peut encore progresser !

Paris RD-RG

NPS - octobre 2022

33 -22 ⓘ

Basé sur 15 participations

Détracteur
27% +9%
4 participationsPassif
13% +4%
2 participationsPromoteur
60% -13%
9 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,48 /5 -0,21 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **4,55** /5 0,27 ⓘ

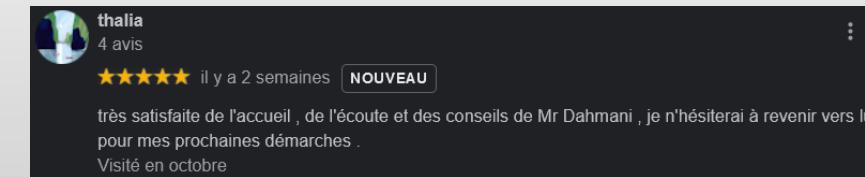
Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Paris RD	4,5	12	/	3357	8	25
Agence Paris RG	3,4	5	3 avis	2439	2	8
PR Grands Boulevards	2,9	19	20 avis	6712	113	96
PR Place d'Italie	3,8 (+0,1)	13 (+1)	3 avis	1822	13	13

Commentaire

L'agence a un score NPS assez bas mais il est à relativiser en raison d'un retour mal catégoriser par le sondé et d'un seul commentaire négatif.

Notre conseil : Cultivons l'e-réputation des agences mais également celle du CSF. En effet, Paris Grands Boulevard est à la fois un point rencontre, mais aussi le siège du CSF. Cette notation est sans doute la plus importante de toutes. Continuons sur cette lancée !



NPS - octobre 2022

0 -50 0

Basé sur 5 participations

Détracteur
40% +23%
2 participationsPassif
20% +3%
1 participationPromoteur
40% -27%
2 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,50 /5 -0,10 i

Basée sur 6 participations ?



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **4,69** /5 0,32 i

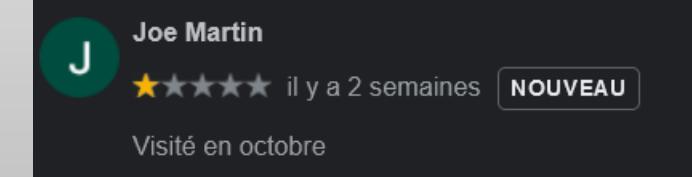
Moyenne des notes de 1/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,8 (-0,2)	22 (+1)	591	16	28
PR Troyes	4,4	9	470	10	3

Commentaire

Le score NPS est nul en raison de retours autant négatifs que positifs. Cela reste peu pertinent étant donné le peu de retours reçus. La satisfaction reste élevée ainsi que la relation client.

Notre conseil : Les scores Google restent bons mais encore insuffisants. Le score parfait de Reims a été perdu suite à un unique avis négatif.



Rouen

NPS - octobre 2022

50 -30 e

Basé sur 4 participations

Détracteur
25% +25%
1 participationPassif
0% -20%
0 participationPromoteur
75% -5%
3 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,27 /5 -0,33 iBasée sur 4 participations ?

Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **4,79** /5 0,07 e

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rouen	3,6	9	4 avis	819	32	18
PR Caen	5	2	/	515	10	6
PR Evreux	3,6	5	2 avis	369	7	7
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	313	3	1

Commentaire

Le faible nombre de retour ne permet pas d'analyser les indicateurs. Notons toutefois que la relation client est élevée, correspondant à des retours rapides.

Notre conseil : Il manque peu d'avis pour avoir l'ensemble des lieux de rencontre notés à 4 sur Google. Attention néanmoins car les avis restent trop peu nombreux.

Strasbourg

NPS - octobre 2022

71 -29

Basé sur 7 participations

Détracteur
0%
0 participationPassif
29%
+29%
2 participationsPromoteur
71%
-29%
5 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,68 /5 -0,19

Basée sur 9 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

4,61 /5 -0,27

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,3 (+0,1)	29 (+1)	21 avis	730	23	30
PR Colmar	4,2	6	/	518	13	24
PR Mulhouse	4,2	5	/	517	5	8

Commentaire

L'ensemble des indicateurs restent sensiblement les mêmes depuis l'été. Notons **qu'Aucun Détracteur** n'est sondé ce mois-ci.

Notre conseil : Malgré un excellent avis sur Google pour Mulhouse, il reste encore du chemin à faire pour remonter l'agence de Strasbourg à une note de 4/5, nous sommes sur la bonne voie avec ce nouveau commentaire ce mois-ci !



MrNitro67170

5 avis

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Un dossier pressant pris en main par le responsable d'agence et sa collaboratrice que je ne peux nommer malheureusement mais qui ont fait des miracles en prenant soin de nous. Une implication remarquable. C'était pas gagné mais ils l'ont fait. Merci
Visité en octobre

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)

RÉGION OUEST

NPS - octobre 2022

86 -6

Basé sur 7 participations



Détracteur

0%
0 participation

Passif

14%
1 participation

Promoteur

86%
6 participations**Note de satisfaction client - octobre 2022****4,83** /5 -0,04Basée sur 7 participations ?**Note moyenne de relation client - octobre 2022**

4,47 /5 -0,07

Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bordeaux	3,6 (+0,2)	21 (+2)	6 avis	1746	49	21
PR Pessac	5	7	/	968	10	14
PR Sanilhac	5	2	/	251	8	8

Commentaire

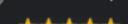
L'agence revient à un très bon score NPS et Satisfaction quasi parfait. Le score NPS passe de 17 à 86, la satisfaction de 3,18 à 4,83/5. **86% des sondés sont des Promoteurs.**

Notre conseil : Profitons de ces excellents retours pour continuer de recueillir les avis positifs ! Nous sommes sur la bonne voie avec deux nouveaux avis à 5 étoiles ce mois-ci.

 **Oriane Castaing**
2 avis

 il y a une semaine **NOUVEAU**
Vraiment merci à Mr Chabert, une personne à l'écoute, disponible. J'ai réussi à avoir mon prêt à un taux intéressant. Je recommande vraiment.
Visité en septembre

 **DAVID Fred**
17 avis · 2 photos

 il y a 3 semaines **NOUVEAU**
Service très compétent ayant réussi à monter un dossier de financement rapidement auprès de la banque.
Je recommande pleinement le CSF de Bordeaux. Ils sont très professionnels
Visité en octobre

Cergy

NPS - octobre 2022

60 -40 ⓘ

Basé sur 5 participations

Détracteur
20% +20%
1 participationPassif
0% =
0 participationPromoteur
80% -20%
4 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

3,96 /5 -0,72 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **4,50** /5 0,51 ⓘ

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Cergy	3,8	15	3 avis	888	10	33
PR Enghien-les-Bains	3,7	17	6 avis	900	6	8
PR Gonesse	*	*	1 avis	/	/	/

Commentaire

Cergy a un score NPS faible mais cela reste peu représentatif. Cela est dû à un unique retour négatif. Le temps de réponse du DA est plus rapide sur les retours.

Notre conseil : Profitons de ces bons avis pour se refaire une e-réputation. Les retours Critizr de Gonesse sont bons, cela doit donner une belle visibilité sur Google !

Guadeloupe et Martinique

NPS - octobre 2022

100 +53

Basé sur 7 participations

Détracteur
0% -16%
0 participationPassif
0% -21%
0 participationPromoteur
100% +37%
7 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,63 /5 +0,50

Basée sur 9 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **4,45** /5 0,37

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,3	7	1069	24	74
Agence de la Martinique	4,5	23	1431	33	88

Commentaire

Ces deux secteurs ont de très bons indicateurs. **100% des sondés sont des Promoteurs.**

Notre conseil : Profitons de ces excellents retours pour recueillir plus d'avis Google !

Nanterre

NPS - octobre 2022

62 -8 ⓘ

Basé sur 8 participations

Détracteur
13% +13%
1 participationPassif
13% -17%
1 participationPromoteur
75% +5%
6 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,85 /5 +0,72 ⓘ

Basée sur 9 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**4,66** /5 -0,29 ⓘ

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Nanterre	4,1	10	/	924	7	21
PR Antony	4	8	/	701	6	9
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	920	3	23
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence a de bons indicateurs. **75% des sondés sont des Promoteurs**. La relation client est très bien entretenue avec des retours rapides.

Notre conseil : Encore trop peu d'avis à Asnières-sur-Seine et Issy-les-Moulineaux. Profitons de nos bons retours pour nous faire recommander en ligne !

Nantes

NPS - octobre 2022

20 -60

Basé sur 5 participations

Détracteur
20% +13%
1 participationPassif
40% +33%
2 participationsPromoteur
40% -47%
2 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,30 /5 -0,26

Basée sur 6 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

 **3,58** /5 0,44

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nantes	/	/	1 avis	/	/	/
PR Angers	2,2	6	11 avis	470	14	4
PR La Rochelle	5	1	1 avis	/	/	/
PR St-Nazaire	3	2	2 avis	467	16	19

Commentaire

Les indicateurs de Nantes restent bas en raison du peu de retours Critizr. Les chiffres sont ici peu pertinents.

Notre conseil : Attention à la e-réputation de l'agence des points rencontres. Une seule faiblesse : le peu d'avis. N'hésitons pas à construire cette e-réputation en demandant aux meilleurs contacts de laisser un avis à 5 étoiles.

NPS - octobre 2022

92 +18 ⓘ

Basé sur 13 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
8% -18%
1 participationPromoteur
92% +18%
12 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,93 /5 +0,19 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**4,17** /5 -0,04 ⓘ

Moyenne des notes de 3/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4	4	655	14	23
PR Mont-de-Marsan	5	1	456	18	13
PR Tarbes	5	1	534	7	5

Commentaire

C'est un second mois **sans Détracteur** pour Pau. La satisfaction est proche de l'excellence. La relation adhérent passe de 3,26 à 4,17, belle progression de tous les indicateurs.

Notre conseil : Bravo pour ce nouveau commentaire. N'hésitons pas à identifier les meilleurs entretiens pour demander à se faire recommander. Plus d'avis sur Google, c'est aussi plus de rendez-vous à venir grâce à une meilleure visibilité !

NPS - octobre 2022

69 -25 ⓘ

Basé sur 13 participations

Détracteur
8% +8%
1 participationPassif
15% +9%
2 participationsPromoteur
77% -17%
10 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,64 /5 -0,32 ⓘ

Basée sur 14 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**4,52** /5 - ⓘ

Moyenne des notes de 1/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rennes	2,6	7	9 avis	996	35	22
PR Brest	3,2	14	12 avis	622	22	19
PR Lorient	3,7 (+2,7)	3 (+2)	1 avis	507	5	4
PR St-Brieuc	5	1	/	328	4	3
PR Vannes	5	1	/	350	7	4

Commentaire

Rennes accuse de bons scores mais la participation de ce mois-ci est très basse, rendant les indicateurs peu pertinents.

Notre conseil : Profitons de ces recommandations pour recueillir plus d'avis Google. Les notes en ligne de St-Brieuc et de Vannes sont encore fragiles.

Rég Areg
Local Guide · 22 avis · 10 photos

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Excellent service de courtage, accompagnement personnalisé et réactif... pour notre prochain projet immobilier, je ferai à nouveau appel au CSF sans hésiter.

Visité en juillet

fernanda carvalhal
3 avis

★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Hélas, je ne peux donner que 5 étoiles, autrement, j'en aurais donné 10. Un super accompagnement au CFS de Lorient pour un projet immobilier qui va s'aboutir très prochainement. Une excellente option pour financer ses projets par ces temps difficiles.

Visité en octobre

Toulouse

NPS - octobre 2022

50 -10

Basé sur 10 participations

Détracteur
0% -10%
0 participationPassif
50% +30%
5 participationsPromoteur
50% -20%
5 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,67 /5 -0,25Basée sur 10 participations ?

Note moyenne de relation client - octobre 2022

3,32 /5 1,33

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

**Note Google****Nombre d'avis****Objectif 4/5*****Vues du mois****Redirection vers CSF.fr****Appels CNCT**

Agence (Balma)

4,2 (+0,1)

30 (+2)

/

1203

6

32

Point rencontre

5

24 (+5)

/

1634

58

23

Commentaire

Toulouse a de bons scores mais tous en baisse. La relation adhérent est basse en raison de commentaires survenus le 31 et qui n'ont pas trouvé de réponse avant la clôture de l'exercice d'Octobre.

Notre conseil : C'est encore un mois exceptionnel côté Google ! Continuons en ce sens !

A Agafonova Inna
2 avis
★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU
Je suis très satisfaite par collaboration avec Mme Floquet Caroline , qui m'accompagner dans mon projet immobilier , une conseillère professionnelle , réactive , a l'écoute, toujours la pour vous donner un bon conseil, je recommande fortement !
Visité en octobre

L Léni R.
5 avis
★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU
J'ai vécu une très bonne expérience avec Mr Carrola. Un très bon accompagnement, à l'écoute, pédagogique dans ses explications, humain et sympathique. Je n'hésiterai pas à refaire appel à lui si je devais me lancer dans un nouveau projet d'achat.
Je recommande CSF pour les projets immobiliers mais recommande surtout Mr. Fabrice Carrola !
Visité en octobre

Dodo Dodo
8 avis
★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU
Je conseille le CSF si vous souhaitez obtenir un prêt. J'ai pu enfin réaliser mon projet grâce à Mr.Carola qui est à l'écoute et très disponible tout au long du processus. Merci. Je vous le conseille.
Visité en octobre

Albine Barbotin
3 avis
★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU
Bonjour. Nous avons apprécié la collaboration avec M. Carola pour les négociations de notre projet immobilier.
Il nous a expliqué les différentes propositions avec leurs avantages et inconvénients.
Il est disponible, à l'écoute.
Nous le recommandons.
Visité en octobre

Tours

NPS - octobre 2022

43 -37

Basé sur 14 participations

Détracteur
14% +4%
2 participationsPassif
29% +29%
4 participationsPromoteur
57% -33%
8 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,48 /5 -0,34

Basée sur 16 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

4,29 /5 -0,58

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,5 (+0,5)	6 (-1)	/	745	27	24
PR Chartres	5	2	/	264	6	6
PR Orléans	4	12	/	827	62	23
PR Poitiers	3,7 (+0,1)	16 (+1)	5 avis	676	13	16

Commentaire

L'agence accuse d'un score NPS légèrement en hausse (36 en Septembre) malgré une satisfaction et relation client élevée. Attention aux **14% de Détracteurs**.

Notre conseil : La satisfaction étant là, nous pouvons aller chercher plus d'avis Google. Il en faut peu pour que Poitiers dépasse la note de 4/5. Continuons à recueillir les avis comme le mois dernier.

Sarah Duquet
6 avis
★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Disponibilité, professionnalisme, adaptabilité, efficacité... Que dire de plus... Notre conseillère du CSF de Poitiers Blossac nous a permis d'obtenir un financement pour acheter notre première maison. Notre dossier n'était pourtant pas facile à défendre, mais avec ses bons conseils, nous avons pu trouver des solutions. Nous recommandons dès que nous le pouvons le CSF, les yeux fermés !

Visité en octobre

NPS - octobre 2022

80 +90

Basé sur 5 participations

Détracteur
0% -14%
0 participationPassif
20% +20%
1 participationPromoteur
80% -6%
4 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,87 /5 +1,19Basée sur 6 participations ?

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Versailles	3,6	17	7 avis	710	12	16
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	419	1	3
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	660	5	8

Commentaire

Le score NPS est pour le troisième mois consécutif **sans Détracteurs**. Le peu de retours ne permettent pas de conformer ces bons scores.

Notre conseil : Nous pouvons convertir ces bons retours Critizr en avis sur Google. Une meilleure e-réputation donne une meilleure visibilité en ligne et ainsi plus de rendez-vous.

RÉGION EST

NPS - octobre 2022

100 +60

Basé sur 2 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
0% -60%
0 participationPromoteur
100% +60%
2 participations

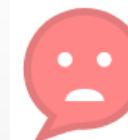
Note de satisfaction client - octobre 2022

3,90 /5 -0,78Basée sur 2 participations ?

Note moyenne de relation client - octobre 2022

0,00 /5 -

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	2,4 (+0,3)	9	15 avis	926	7	25
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	512	1	3
PR Saint-Mandé	5	2	/	545	2	1
PR Villejuif	5	1	/	730	0	6

Commentaire

Peu de retour sur Créteil. C'est le second mois consécutifs **sans Détracteurs**. Aucun retour vers les adhérents n'est enregistré ce mois-ci. Attention, des avis Google restent en attente de réponse.

Notre conseil : Attention aux avis Google de Champigny-sur-Marne, Saint-Mandé et Villejuif. Peu d'avis fragilise les notes excellentes de ces établissements.

M Maimouna Diallo 2 avis

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

J'ai eu une très bonne expérience avec les interlocuteurs que j'ai pu avoir. Notamment Mme Lemercier qui est très réactive et impliquée.

Visité en octobre

NPS - octobre 2022



Note de satisfaction client - octobre 2022

4,87 /5 +0,30 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022


4,00 /5 -0,07 ⓘ

Moyenne des notes de 3/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Dijon	4,4	8	/	521	10	19
PR Auxerre	4,7	3	/	307	9	8
PR Besançon	3,4	5	3 avis	706	6	7
PR Chalon-sur-Saône	4,8	5	/	460	8	0
PR Macon	5	1	/	309	4	3

Commentaire

Le score NPS de Dijon est en hausse. **Aucun Détracteur** n'est détecté pour le second mois consécutif. **78% des sondés recommandent le CSF**. La relation client remonte (1,20 en Septembre) depuis que les retours Critizr sont mieux suivis.

Notre conseil : Profitons de ces bons retours pour aller chercher de la recommandation sur Google.

NPS - octobre 2022

20

-25 ⓘ

Basé sur 5 participations

Détracteur
0%
0 participationPassif
80%
4 participationsPromoteur
20%
1 participation

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,00 /5 -0,47 ⓘ

Basée sur 6 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**2,42** /5 - ⓘ

Moyenne des notes de 3/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence d'Evry	3,7	9	3 avis	982	27	46
PR Etampes	5	1	/	236	2	11
PR Juvisy-sur-Orge	3,7	6	2 avis	624	4	9
PR Montgeron	4	4	/	491	8	5
PR Orsay	4,1 (+0,1)	9 (+1)	/	389	1	6
PR Antony	4	8	/	/	/	/

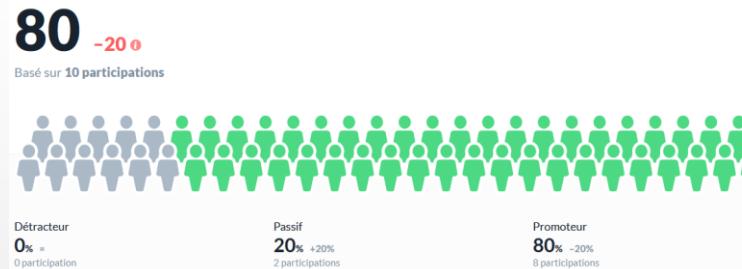
Commentaire

L'ensemble des indicateurs sont bas mais restent peu pertinent étant donné qu'ils ne reposent que sur 5 retours.

Notre conseil : Il ne reste que quelques avis à obtenir sur Evry et Juvisy-sur-Orge pour avoir l'ensemble du secteur noté 4 sur Google.

Grenoble

NPS - octobre 2022



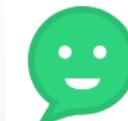
Note de satisfaction client - octobre 2022

4,80 /5 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**4,35** /5 -0,07 ⓘ

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	3,5 (-0,2)	8 (-1)	4 avis	840	27	34
PR Annecy	5	3	/	558	6	5
PR Bourgoin-Jallieu	4,8	4	/	383	5	8
PR Chambéry	5	1	/	543	10	6

Commentaire

Le score NPS est hausse. Deux indicateurs importants : **Aucun Détracteur** n'est détecté et **85% sont des Promoteurs** du CSF. La relation adhérent revient à un très bon niveau.

Notre conseil : Il est nécessaire de profiter de ces bons indicateurs pour gagner des avis sur Google et construire sa e-réputation.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lyon	3,8	12	5 avis	1866	41	48
PR Bron	4,8	16	/	981	13	5
PR Clermont-Ferrand	5	3	/	705	14	10

Commentaire

Aucun indicateur ne remonte ce mois-ci en raison de l'absence de retour.

Notre conseil : Profitons de ces bons retours pour nous faire recommander sur Google. La note de Clermont-Ferrand reste fragile avec seulement 3 avis.

Il ne faut pas hésiter non plus à parler du questionnaire Critizr en fin d'entretien.

Marseille

NPS - octobre 2022

71 -9

Basé sur 7 participations

Détracteur
0% - 10%
0 participationPassif
29% +29%
2 participationsPromoteur
71% - 19%
5 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,68 /5 +0,02

Basé sur 8 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022

2,51 /5 1,14

Moyenne des notes de 3/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Marseille	3,3	19	14 avis	1380	53	48
PR Aix-en-Provence	5	1	/	560	4	7
PR Avignon	4,8	26	/	631	8	7
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	531	5	2
PR Vitrolles	5	16	/	560	4	7

Commentaire

Les indicateurs progressent au cours du mois d'Octobre. NPS à 71 contre 60 en septembre. Attention : encore trop de retours Critizr/Google restent sans réponse.

Notre conseil : Avec autant de retours positifs, nous devons saisir l'opportunité d'améliorer notre e-réputation (Salon de Provence et Marseille) ou de la consolider (Aix-en-Provence).

NPS - octobre 2022

57+7%

Basé sur 7 participations

Détracteur
14% +1%
1 participationPassif
14% -11%
1 participationPromoteur
71% +8%
5 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,53 /5 +0,38

Basée sur 7 participations



Note moyenne de relation client - octobre 2022


4,77 /5 -0,23

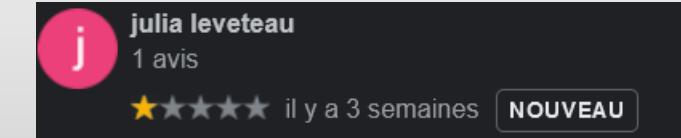
Moyenne des notes de 2/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Melun	5	3	/	651	20	19
PR Chelles	4,1	7	/	541	4	7
PR Meaux	3	2	2 avis	505	4	7
PR Montereau	5	1	/	362	0	3
PR Pontault-Combault	5	1	/	439	2	1
PR Torcy	3,1 (-0,2)	13 (+1)	9 avis	692	1	9

Commentaire

Les indicateurs de Melun sont en baisse. 14% des sondés sont des Détracteurs. La relation adhérent s'améliore avec un meilleur suivi des retours Critizr.

Notre conseil : Il est nécessaire de recueillir plus d'avis pour gagner en visibilité !



Montpellier

NPS - octobre 2022

100 +62 ⓘ

Basé sur 4 participations

Détracteur
0% -13%
0 participationPassif
0% -38%
0 participationPromoteur
100% +50%
4 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,70 /5 +0,09 ⓘ

Basée sur 4 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

**4,28** /5 -0,72 ⓘ

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Montpellier	3,2	21	17 avis	1097	30	33
PR Béziers	5	1	/	491	5	4
PR Nîmes	5	1	/	701	12	24
PR Perpignan	4	4	/	463	10	5

Commentaire

Les indicateurs de ce mois-ci reposent sur peu de données. Cela reste un mois **sans Détracteur** pour le NPS.

Notre conseil : Nous relevons que les notes de Béziers et de Nîmes sont encore fragile en raison du faible nombre d'avis.

NPS - octobre 2022

50 -30 ⓘ

Basé sur 4 participations

Détracteur
25% +25%
1 participationPassif
0% -20%
0 participationPromoteur
75% -5%
3 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,80 /5 -0,13 ⓘ

Basée sur 4 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - octobre 2022

4,68 /5 0,85 ⓘ

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nice	3	4	5 avis	820	19	26
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	293	6	6
PR Toulon	4,5	10	/	725	22	12
PR Vallauris	3,8	4	1 avis	445	7	5

Commentaire

Les indicateurs de l'agence ne sont pas pertinent en raison d'un faible retour exploitable.

Notre conseil : Il est normal de pouvoir convertir ces excellents retours en avis sur Google. Il reste que quelques avis à obtenir pour que tous les lieux de rencontre soient notés au moins 4/5.

La Réunion

NPS - octobre 2022

50 -12 

Basé sur 6 participations



Détracteur

17 % +4%
1 participation

Passif

17 % +4%
1 participation

Promoteur

67 % -8%
4 participations

Note de satisfaction client - octobre 2022

4,51 /5 -0,08 

Basée sur 8 participations 



Note moyenne de relation client - octobre 2022



4,90 /5 0,55 

Moyenne des notes de 1/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour octobre 2022.

Commentaire

Les scores de l'agence sont bons. La satisfaction et la relation client sont très haut. 100% des retours trouvent une réponse dans les 72h.

[Notre conseil :](#) Nous ne pouvons que recommander de transformer les excellents retours en avis sur Google.

Les Avis

Google

Les Avis Google

Les chiffres du CSF pour le mois d'Octobre

Traffic généré par Google - Octobre 2022



832

Demandes d'itinéraires



1,383

Redirections vers CSF.fr

81,039

Vues

1,662

Appels CNCT



Les Avis Google

Conseillers, quelles sont les bonnes pratiques ?

1. **Garder son naturel : les prospects/adhérents apprécient en grande majorité leurs conseillers.**
2. **Repérer l'adresse Gmail : cela doit être un réflexe durant l'instruction !**
3. **En parler en fin de rendez-vous si ce dernier a été cordial :**
« Vous avez apprécié cet entretien, vous pourrez nous noter 5 étoiles et mettre un avis positif sur Google ! »
4. **Relancer après le rendez-vous avec le lien pour les commentaires.**



Les Avis Google



csf enghien - Recherche Google X +

https://www.google.com/search?q=csf+enghien&client=firefox-b-e&bih=739&biw=1536&hl=fr&source=hp&ei=2hCiYtXnEpGDIwTCI4Fo&iflsig=A ⭐

Google csf enghien

Tous Actualités Maps Images Vidéos Plus Outils

Environ 100 000 résultats (0,41 secondes)

<https://www.pagesjaunes.fr/pros/credit-social-fonctionnaires-csf-agence-d-Enghien-les-Bains>

Crédit Social des Fonctionnaires - CSF agence d'Enghien les ...

Au **Crédit Social des Fonctionnaires** à Enghien les Bains nous avons la solution. De la simulation du prêt immobilier à la signature du crédit pour l'achat de ...

★★★★★ Note : 5 · 1 avis

Quels sont les avis des internautes à propos de Crédit Social des Fonctionnaires - CSF agence d'Enghien les Bains ?

Quels sont les produits que propose Crédit Social des Fonctionnaires - CSF agence d'Enghien les Bains ?

https://www.csf.fr/jcms/pro1_108920/ville-d-engh...

la ville d'enghien les bains - CSF

Découvrez l'accord de partenariat conclu entre la Ville d'Enghien les Bains et le Crédit Social

Crédit Social des Fonctionnaires - CSF agence d'Enghien les Bains

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

3,7 ★★★★☆ 17 avis Google ⓘ

Établissement de crédit à Enghien-les-Bains

Le lien [https](https://www.google.com/search?q=csf+enghien&client=firefox-b-e&bih=739&biw=1536&hl=fr&source=hp&ei=2hCiYtXnEpGDIwTCI4Fo&iflsig=A) peut être envoyé à un prospect/adhérent.

Les Avis Google



Bonjour Madame/Monsieur XXX,

Suite à notre entretien, je vous adresse en pièce jointe la liste des services de la carte CSF / la liste des pièces à réunir pour monter votre dossier de crédit.

J'ai pu vous parler en fin de rendez-vous de notre point rencontre/agence sur Google.

Aidez-nous à gagner en visibilité en nous donnant 5 étoiles sur notre page !

[Cliquez ici pour nous donner 5 étoiles !](#)

Bien cordialement,



Retrouvez-nous sur les réseaux :



Quentin BOULAUD
Distribution Multicanal

Groupe Crédit Social des Fonctionnaires
CSF Association | CRÉSERFI | CSF Assurances
9 rue du Faubourg Poissonnière
75009 Paris

Partagez-nous vos meilleures accroches pour le prochain rapport !

Les Avis Google

Directeurs, quelles sont les bonnes pratiques ?

1. **Répondre à tous les messages Critizr et/ou Google. Critizr suggère à nos retours positifs de laisser un avis sur Google.**
2. **Répondre rapidement = Professionnalisme et considération.**
3. **Suggestions : Remercier l'auteur pour son avis, indiquer transmettre le message à votre équipe ou expliquer pourquoi son avis est important.**
4. **Personnaliser son retour.**
5. **Partager les avis avec votre équipe !**

Ce qu'il faut éviter sur Google

1. Entrer en confrontation : restez courtois et neutre. On peut s'étonner d'un avis négatif.
2. Divulguer des informations confidentielles : la réponse est publique et peut être vue par tous.
3. Poser des questions : ce n'est pas une conversation, un avis = une réponse.
4. Répondre sur la négative : relisez votre réponse et tournez celle-ci en des termes positifs.



Les Avis Google

Exemples d'un avis négatif et d'une réponse diplomatique

Floriane Pompier

5 avis

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Plus jamais nous nous représenterons devant un courtier qui nous a fait perdre du temps et de l'argent alors qu'on était censé en gagner...

Changer 2 fois de banques et 3 fois de taux malgrés les documents signés, faut le faire ! Et ne croyez pas qu'ils enlèvent sur leur commission !

C'est une honte. Très déçu .

Visité en juillet

⋮



- Réponse personnalisée ✓
- Rappel du service donné sans divulguer d'info confidentielles ✓
- Remercier et accepter l'avis ✓
- Montrer sa disponibilité ✓

Un avis négatif permet alors d'exposer son professionnalisme.

Réponse du propriétaire il y a 3 jours

Chère Madame Pompier,

Nous prenons en compte votre retour et vous remercions pour ce partage. ✓

Nous devons néanmoins vous faire part de notre incrédulité.

J'ai suivi personnellement votre dossier au cours de l'été en l'absence de votre conseillère et un financement a pu être trouvé pour votre bien, malgré le contexte économique difficile. ✓

Je m'étonne que le commissionnement de nos services soit évoqué ici, malgré nos nombreux échanges par e-mail et téléphone et le suivi professionnel de votre dossier.

Votre conseillère et moi-même restons toujours à votre écoute. ✓

Bien cordialement,

Fabrice LASCABANNES

Directeur des Agences de la Seine-Saint-Denis ✓

Les Avis Google

En résumé

Si les indicateurs sont toujours au vert et que les retours Critizr et Google sont mieux suivis, il y a encore des efforts à faire.

Avec 81 000 vues en ligne donnant lieu à 1 660 appels vers le CNCT, nous gagnons à être plus visibles et mieux visibles. Travailler son e-réputation devient cruciale, surtout sur Google.

Nous gagnons ce mois-ci 24 avis, soit +3,1%, pour en arriver à 800. Mais encore un tiers de ces avis ne concernent que l'agence de Toulouse. Nous pouvons faire mieux !

« La plupart des succès obtenus du jour au lendemain prennent beaucoup plus de temps »

- Steve Jobs