



Période  
novembre 2022



Par Quentin Boulaud – Equipe FSR

# Sommaire

## Ce mois-ci au programme

Ce mois-ci, nous faisons le rapport de ce qui a été fait durant l'année et de nos grandes avancées. L'équipe FSR a également fait ses comptes rendus de l'année auprès de Critizr. Vous en saurez plus sur les idées que nous souhaitons développer pour 2023 !

## 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](mailto: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](#)

## Bilan de l'année 2022 par Critizr

Si l'outil n'a pas évolué, c'est son utilisation par l'équipe FSR et le réseau qui a changé. Critizr relève que l'indicateur « Relation Client » est en baisse et nous l'expliquons par plusieurs congés. Le second point concerne le manque de participation de nos adhérents. Deux éléments expliquent cela : la baisse du nombre de rendez-vous, mais surtout un problème informatique qui a limité l'envoi des questionnaires sur tout le premier semestre.

Critizr remarque néanmoins que nous suivons bien mieux nos retours dans une grande partie de nos agences. De plus, l'explosion de nos avis Google est très impressionnant.

La particularité du CSF, selon Critizr, c'est d'avoir un excellent taux de retour à l'envoi de nos questionnaires (environ une personne sur trois y répond !) mais aussi le taux de retour de nos Directeurs d'Agence. 91% des retours trouvent un acquittement ou une réponse contre 51% chez nos concurrents utilisant les mêmes services.

## Et 2023 ?

Pour l'année qui vient, nous avons plein d'idées dans notre hôte ! Création d'un QR code par agence pour donner un avis Critizr, refonte du questionnaire R1, création d'un questionnaire « Passage en A », intégration dans la signature e-mail des conseillers des notes Critizr (bien supérieures à 4/5 pour l'ensemble du réseau), et pleins d'autres encore.

Nous savons également que nous pouvons encore mieux faire sur les indicateurs NPS et « Satisfaction Client » car la concurrence a en moyenne de meilleures notes.

Enfin, nous ne pouvons que renforcer notre usage de Google My Business pour nous faire recommander. Une page Google plus animée, c'est une page mieux référencée !

## 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 **74% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **8% de Détracteurs**.

NPS - novembre 2022

**66** -6

Basé sur 439 participations



Détracteur

8% +2%  
37 participations

Passif

17% +1%  
75 participations

Promoteur

74% -4%  
327 participations

## La Satisfaction Adhérent

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

Cette note est similaire à celle de l'an passé. Le score observé est bon sur l'ensemble du réseau CSF. Il reste s'améliore depuis le début de l'année.

## 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 est revenue dans le vert. Le temps de réponse et le taux de retour (93%) des DA jouent dans cette note globale (Critizr et Google confondus).

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,59** /5 = ?Basée sur 504 participations ?

Note moyenne de relation client - novembre


**4,03** /5 -0,13 ?

Moyenne des notes de 64/113 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour novembre 2022.

# RÉGION NORD



## 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 regagne en novembre, 7 Points. On estime que 77% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs (recommandent le CSF) contre 10% de Détracteurs (déconseillent le CSF). Bien que le score soit meilleurs, il est inférieur de 6 points à Septembre.

NPS - novembre 2022

**67** -9 ⓘ

Basé sur 108 participations



Détracteur

**10%** +5%  
11 participations

Passif

**13%** -1%  
14 participations

Promoteur

**77%** -4%  
83 participations

## 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 aussi au mois d'octobre (4,62).

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,68** /5 +0,11 ⓘ

Basée sur 120 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.

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 4,27 en octobre.

Note moyenne de relation client - novembre 2022



**4,23** /5 -0,14 ⓘ

Performance

**80%** (12)

Supérieur à 4/5

Moyenne des notes de 15/30 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour novembre 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 garde le même score qu'en octobre. On estime que **74% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **8% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). Cela reste moins que l'an passé.



## La Satisfaction Adhérent

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

La note de satisfaction est en légère baisse. La note reste néanmoins très satisfaisante.



## 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 4,20. C'est un très bon score de relation client.

NPS - novembre 2022

**67** -4

Basé sur 161 participations



Détracteur

**8%** +1%  
13 participations

Passif

**17%** +1%  
27 participations

Promoteur

**75%** -2%  
121 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,48** /5 -0,05

Basée sur 185 participations ?



Note moyenne de relation client - novembre 2022

 **4,38** /5 0,53

Moyenne des notes de 21/34 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour novembre 2022.

Performance

**90%** (19)  
Supérieur à 4/5



## 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 novembre, 1 point. **On estime que 72% de nos rencontres recommandent le CSF** (Promoteurs) contre **6% de qui déconseillent** (Détracteurs).

NPS - novembre 2022

**66** -4

Basé sur 118 participations



Détracteur

**6%** -1%  
7 participations

Passif

**22%** +5%  
26 participations

Promoteur

**72%** -4%  
85 participations

## La Satisfaction Adhérent

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

La satisfaction cliente est meilleure qu'en octobre (4,56). Continuons sur cette voie !



## 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 - novembre 2022

**4,64** /5 -0,04

Basée sur 140 participations ?



## Note moyenne de relation client - novembre 2022

 **3,54** /5 -0,63

Performance

**68%** (17)

Supérieur à 4/5

Moyenne des notes de 25/46 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour novembre 2022.

**Navigation**

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

# RÉGION NORD

# Beauvais

NPS - novembre 2022

**90** -10 □

Basé sur 10 participations

Détracteur  
0% =  
0 participationPassif  
10% +10%  
1 participationPromoteur  
90% -10%  
9 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,89** /5 +0,74 □Basé sur 10 participations ?

Note moyenne de relation client - novembre 2022

**4,11** /5 -0,05 □

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

Performance

100% (1)  
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre de notes	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	4,2 (+0,3)	17 (+9)	558	18	25
PR Amiens	5	3	325	4	10
PR Clermont	4	5	330	1	7
PR Lacroix-St-Ouen	5	1	249	4	0

## Commentaire

Le Score NPS augmente de 2 points et est bien meilleur qu'en Septembre (+19). Pour le septième mois consécutif, **aucun Détracteur** n'est à signaler. La satisfaction client augmente encore (contre 4,72 en Octobre). La relation client est bien meilleure ! Bravo à tous pour ces excellents indicateurs.

**Notre conseil :** Continuons à collecter les avis, bravo à tous pour les avis sur Beauvais !

**Jonatan LEON**

9 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Dans le cadre d'une construction neuve , nous avons pu obtenir un prêt grâce au professionnalisme de Madame Souchu Van Poucke.

Cette dame est d'une très grande réactivité, d'une gentillesse incroyable. Grâce à elle, notre rêve va se réaliser.

J'étais déjà passé par le CSF en 2013 pour un achat d'appartement, et je reviens car j'en suis très satisfait.

Visité en novembre

**Claude Menusier**

2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Très bien reçu par la conseillère qui a monté le dossier rapidement, a obtenu de même un accord de principe puis après une subtilité pour envoyer les photos des cartes d'identité à l'organisme prêteur et décision positive, versement des fonds ces jours ci. La conseillère m'a bien accompagné tout au long de mes démarches et rappelait après chaque appel . Dossier déposé le 28 Octobre complété le 4 Novembre, versement des fond mi Novembre J'ai trouvé cela très rapide avec un taux plus bas que celui proposé par un courtier

Visité en novembre

**Guillaume Langlois**

2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Très bon suivi des dossiers

Visité en novembre

**bruno BRUYANT**

2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Très bon accueil, les solutions sont adaptées aux projets. Une analyse pertinente de chaque situation permet de prendre une décision dans les meilleures conditions.

Visité en octobre

# Bobigny

NPS - novembre 2022

**67** -4

Basé sur 12 participations

Détracteur  
8% -6%  
1 participationPassif  
17% +17%  
2 participationsPromoteur  
75% -11%  
9 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,16** /5 +0,01

Basée sur 14 participations



Note moyenne de relation client - novembre 2022

**4,46** /5 -0,11

Performance

100% (2)  
Supérieur à 4/5

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	36 (+1)	/	1060	5	23
PR Aulnay-sous-Bois	4,6 (+0,4)	9 (-1)	/	739	6	11
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	631	1	2

## Commentaire

L'agence remonte à un score NPS suffisant (67 contre 20 en octobre). La satisfaction est en légère baisse. 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.

celine jacques sebastien  
1 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Très satisfaite de l'accompagnement de la csf, notamment mr Chater qui m'a trouvé un financement à un taux très attractif. Alors que ma banque avait refuser mon dossier de prêt immobilier.  
Je signe la semaine prochaine l'acte de vente. Encore merci à mr Chater.  
Visité en novembre

# Lens

NPS - novembre 2022

**81** +24 ⚡

Basé sur 16 participations

Détracteur  
6% +6%  
1 participationPassif  
6% -37%  
1 participationPromoteur  
88% +31%  
14 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,85** /5 +0,02 ⚡

Basée sur 18 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre 2022

**3,77** /5 -0,35 ⚡

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

Performance

0% (0)  
Supérieur à 4/5

	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	/	310	3	13
PR Béthune	3,7	3	3 avis	583	4	4
PR Calais	5	1	/	467	8	4
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/

## Commentaire

L'agence voit son score NPS et la satisfaction progresser. On estime que **88% des personnes sondées sont des Promoteurs**, contre **6% de Détracteurs** en novembre. Néanmoins, la relation client baisse de nouveau (3,94/5 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 - novembre 2022

**54** -46 i

Basé sur 13 participations

Détracteur  
8% +8%  
1 participationPassif  
31% +31%  
4 participationsPromoteur  
62% -38%  
8 participations

## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,61** /5 -0,04 i

Basée sur 14 participations ?



## Note moyenne de relation client - novembre

**3,94** /5 -0,52 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	3,7 (+0,2)	24 (+3)	5 avis	1933	36	50
PR de Roubaix	4,7	9	/	1222	9	7

Commentaire

L'agence accuse d'une baisse de son score NPS (62 en octobre). La satisfaction des adhérents reste stable ainsi que la qualité de la relation avec les adhérents.

[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.

**Pauline Miquet**

3 avis

**★★★★★** il y a une semaine NOUVEAU

Mme Bargiacchi a été d'une très grande aide dans ma recherche de financement. Grâce à sa réactivité, j'ai pu obtenir un prêt très rapidement, et à un taux intéressant pour la période. Elle est toujours disponible et m'accompagne dans les différentes étapes de mon acquisition. C'est un vrai soulagement d'être si bien épaulé. Merci  
Visité en octobre

**Samia Denchiche (Samos)**

7 avis

**★★★★★** il y a une semaine NOUVEAU

La conseillère qui m'a reçu a été super à l'écoute avec beaucoup de compassion très professionnel franchement j'étais ravi de ce rendez-vous j'en suis sorti plein de soir  
Visité en novembre

**Soso' Soso'**

1 avis

**★★★★★** il y a 2 semaines NOUVEAU

5 étoiles ! Ma conseillère a été très présente pour m'accompagner dans le montage de mon dossier de prêt immobilier. Disponible, en rendez-vous ou par téléphone, j'ai pu la solliciter dès que j'avais une question. A l'écoute, elle a pris le temps de m'expliquer tout le cheminement de mon dossier (moi qui n'y connaissais pas grand chose) et, aboutir à trouver une banque avec un taux intéressant (malgré le contexte général). J'étais très en confiance sachant qu'elle était là pour m'aider (et qu'elle n'avait aucun intérêt lucratif). Je recommande à tou.te.s ! MERCI !  
Visité en novembre

# Nancy

NPS - novembre 2022

**100** = 

Basé sur 4 participations



Détracteur

**0%** =  
0 participation

Passif

**0%** =  
0 participation

Promoteur

**100%** =  
4 participations

## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,90** /5 +0,05 

Basée sur 4 participations



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,2	17	/	562	12	10
PR Metz	3,1 (-0,3)	9 (+1)	5 avis	537	6	15

### 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 troisième mois consécutif. La satisfaction reste toujours très élevée. Aucun retour écrit pour ce mois-ci.

**Notre conseil :** Profitons de ces excellents retours pour collecter les avis et consolider notre e-réputation.

Metz peut encore progresser !

**Johann (Orghost)**

Local Guide · 17 avis · 12 photos

il y a une semaine

**NOUVEAU**

# Paris RD-RG

NPS - novembre 2022

33 -43

Basé sur 24 participations

Détracteur  
29% +23%  
7 participationsPassif  
8% -4%  
2 participationsPromoteur  
63% -19%  
15 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

4,38 /5 -0,52

Basée sur 29 participations



Note moyenne de relation client - novembre 2022

4,24 /5 -0,14

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

Performance

100% (3)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Paris RD	4,5	12	/	4792	10	16
Agence Paris RG	3,4	5	3 avis	2379	3	18
PR Grands Boulevards	3 (+0,1)	22 (+3)	18 avis	7816	100	75
PR Place d'Italie	3,9 (+0,1)	14 (+1)	2 avis	2198	10	16

## Commentaire

L'agence a un score NPS assez bas mais quelques commentaires, sur Paris Grands Boulevards sont à relativiser car concerne le siège.

**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 !

lisa diarra

1 avis

★★★★★ il y a un mois

Merci beaucoup à Madame LE pour son professionnalisme et sa gentillesse. Malgré un dossier très compliqué, nous y sommes arrivés grâce à elle. Merci beaucoup pour tout.

S.Diarassouba  
Visité en juillet

HELOISE CANDELIER

2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

PJean Schouman

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Visité en novembre

Charlotte Denoël

2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Excellent agence, je la recommande les yeux fermés, notre conseillère Leslie Cohen nous a été d'une grande aide.

Visité en novembre

# Reims

NPS - novembre 2022

**88** -12

Basé sur 8 participations

Détracteur  
0% =  
0 participationPassif  
13% +13%  
1 participationPromoteur  
88% -12%  
7 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,98** /5 +0,25

Basée sur 9 participations



Note moyenne de relation client - novembre 2022

**4,48** /5 -

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,8	22	488	17	20
PR Troyes	4,4	9	378	7	6

## Commentaire

Le score NPS reprend des couleurs avec un score **sans Détracteurs**. On estime que **88% des sondés recommandent le CSF**. La satisfaction est presque parfaite. Bravo à tout le monde pour ces efforts !

**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 - novembre 2022

73 +16

Basé sur 11 participations

Détracteur  
9% +9%  
1 participationPassif  
9% -34%  
1 participationPromoteur  
82% +25%  
9 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

4,78 /5

+0,21 !  
Basée sur 11 participations ?

Note moyenne de relation client - novembre 2022



4,66 /5

-0,34 !

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

Performance

100% (1)  
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rouen	3,6	9	4 avis	692	21	21
PR Caen	5	2	/	475	3	5
PR Evreux	3,6	5	2 avis	359	7	2
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	336	3	0

## Commentaire

Avec bien plus de retours ce mois-ci, nous avons un score NPS de meilleure qualité (50 contre 73 en octobre). La satisfaction est également élevée.

**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 - novembre 2022

**80** +47 ⓘ

Basé sur 10 participations

Détracteur  
0% -33%  
0 participationPassif  
20% +20%  
2 participationsPromoteur  
80% +13%  
8 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,81** /5 +0,34 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre 2022

 **4,30** /5 0,09 ⓘ

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

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,3	30 (+1)	20 avis	706	22	26
PR Colmar	4,2	6	/	518	6	17
PR Mulhouse	4,2	5	/	550	7	4

## Commentaire

L'ensemble des indicateurs sont assez élevés. Attention néanmoins à la relation client en baisse (4,61 en octobre). Notons **qu'Aucun Détracteur** n'est sondé pour le deuxième mois consécutif.

**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 !

**Navigation**

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

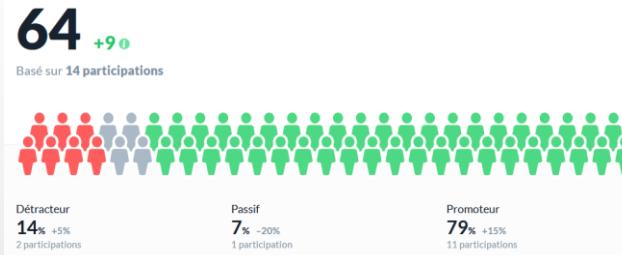
[Tours](#)

[Versailles](#)

# RÉGION OUEST

# Bordeaux

NPS - novembre 2022



## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,72** /5 +0,02

Basée sur 15 participations



## Note moyenne de relation client - novembre 2022

**4,14** /5 -0,35

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

## Performance

100% (1)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bordeaux	3,7 (+0,1)	23 (+2)	4 avis	1551	36	24
PR Pessac	5	7	/	878	7	4
PR Sanilhac	5	2	/	256	2	6

Commentaire

L'agence voit son score NPS baisser (64 contre 86 en octobre). Les autres indicateurs sont également en légère baisse. **79% 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.

## Benoit Combes

16 avis · 1 photo

★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

J'ai eu à faire avec le CSF à deux reprises. C'est vraiment top ! Ils m'ont trouvé un taux super au regard du contexte et m'ont accompagné jusqu'à libération des fonds. Je recommande notamment Christophe Chabert, son professionnalisme et son humanité.

Visité en novembre

## Gabriela et Simon Zamarbide - Baudry

1 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Compétents et professionnels, connaissent leur travail et le font bien.

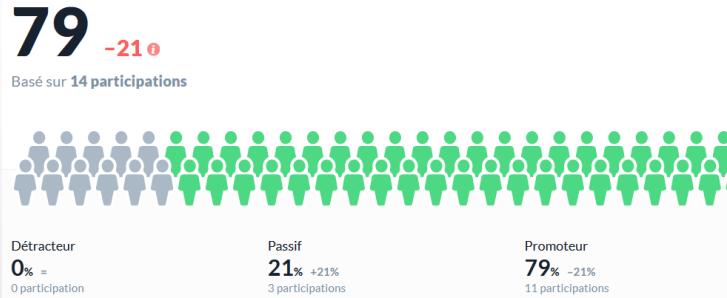
Un premier contact un an et demi plus tôt, ils ont été honnêtes et nous ont dit que notre dossier n'était pas assez solide. Aujourd'hui, ils ont accepté notre dossier car parfaitement confiants et notre contact principal M. Denis l'a géré d'une main de maître, avec beaucoup de réactivité, d'écoute, et une grande efficacité malgré des conditions extérieures compliquées.

Nous conseillons donc sans réserve les services du CSF, et en particulier les compétences de M. Denis, ainsi que celles de M. Chabert qui nous a également accompagné quelques jours.

Visité en juin

# Cergy

NPS - novembre 2022



Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,49** /5 -0,39

Basée sur 18 participations



Note moyenne de relation client - novembre 2022



**4,43** /5 -

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

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Cergy	3,8	15	3 avis	921	7	24
PR Enghien-les-Bains	3,7	17	6 avis	814	4	17
PR Gonesse	*	*	1 avis	/	/	/

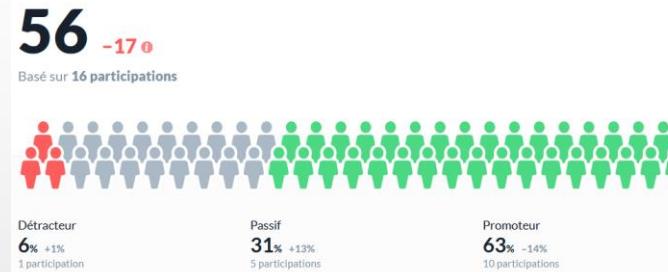
## Commentaire

Cergy a un score NPS qui remonte (60 en octobre). Les autres indicateurs restent bons en comparaison à la dernière période, grâce à plus de 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 - novembre 2022



Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,08** /5 -0,37 ⓘ

Basée sur 21 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre 2022

 **4,29** /5 **0,21 ⓘ**

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,3	7	985	27	45
Agence de la Martinique	4,5	23	1156	21	73

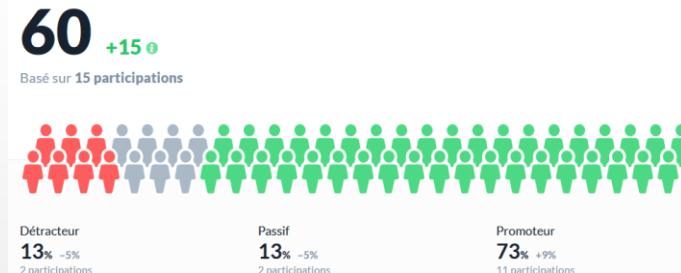
## Commentaire

Ces deux secteurs ont de très bons indicateurs. Attention au score NPS. Peu de Détracteurs mais beaucoup de retours dits « Passifs ». La baisse de la satisfaction client démontre que la baisse du score n'est pas anodin.

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

# Nanterre

NPS - novembre 2022



Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,10** /5 -0,35 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre 2022


**4,42** /5 -0,58 ⓘ

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

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Nanterre	4,1	10	/	814	5	12
PR Antony	4	8	/	815	9	8
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	1191	3	15
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence a des indicateurs moyens. **73% 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 - novembre 2022

**50** -20

Basé sur 22 participations

Détracteur  
14% +4%  
3 participationsPassif  
23% +13%  
5 participationsPromoteur  
64% -16%  
14 participations

## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,30** /5 +0,21

Basée sur 23 participations



## Note moyenne de relation client - novembre 2022

**3,71** /5 2,40

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

Performance

0% (0)  
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nantes	5 (+5)	2 (+2)	/	1071	38	22
PR Angers	2,2	6	11 avis	404	4	2
PR La Rochelle	5	2 (+1)	1 avis	/	/	/
PR St-Nazaire	3	2	2 avis	380	3	12

Commentaire

Les indicateurs de Nantes remontent légèrement (20 en octobre). Les autres indicateurs restent bas. Bravo néanmoins pour ces nombreux avis Google en plus !

**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.

## Grégory Fralo

2 avis · 11 photos

 il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Bonjour,  
J'ai fait appel au csf dans le cadre d'un achat immobilier. J'ai eu affaire à une conseillère excellente (Gaëlle DELFOUR) compétente, diligente et investie dans ses dossiers. Elle a pu m'obtenir une proposition très intéressante par rapport au marché actuel tendu. Elle est parfaitement au point afin d'offrir aux fonctionnaires des solutions adaptées et avantageuses.  
Encore un grand merci !  
Visité en novembre

## Eric Martin

 il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Visité en novembre

## Corinne HUCHET

1 avis

il y a 2 mois

Je suis très satisfaite, M. K. m'a très bien renseigné et a répondu à toutes mes interrogations. Je reviendrai vers lui dès que mon projet immobilier pourra voir la jour.  
Visité en septembre

J'aime

NPS - novembre 2022

81 -13

Basé sur 16 participations

Détracteur  
0% =  
0 participationPassif  
19% +13%  
3 participationsPromoteur  
81% -13%  
13 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

4,77 /5 -0,17

Basée sur 18 participations



Note moyenne de relation client - novembre 2022

4,45 /5 -0,24

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

Performance

100% (3)

Supérieur à 4/5



	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4	4	551	15	33
PR Mont-de-Marsan	5	1	384	6	7
PR Tarbes	5	1	428	11	8

Commentaire

C'est un troisième mois **sans Détracteur** pour Pau. 81% des sondés sont des Promoteurs du CSF. La satisfaction est proche de l'excellence. La relation augmente même encore ce mois-ci.

**Notre conseil :** Le nombre d'avis reste encore faible. N'hésitez pas à transformer ces excellents retours Critizr en avis positifs sur Google !

NPS - novembre 2022

**83**+14 ⓘ

Basé sur 18 participations

Détracteur  
6% +6%  
1 participationPassif  
6% -25%  
1 participationPromoteur  
89% +20%  
16 participations

## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,75**  
/5 -0,04 ⓘ

Basée sur 21 participations ⓘ



## Note moyenne de relation client - novembre 2022

**5,00**  
/5 - ⓘ

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

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rennes	2,8 (+0,2)	6 (-1)	8 avis	851	26	23
PR Brest	3,3 (+0,1)	15 (+1)	11 avis	433	10	10
PR Lorient	3,7	3	1 avis	434	4	1
PR St-Brieuc	5	1	/	288	6	2
PR Vannes	5	1	/	363	7	6

Commentaire

Les indicateurs de Rennes sont bien meilleurs avec plus de participation. Le score NPS remonte à 83 contre 69 en Octobre. Les autres indicateurs approchent de la perfection.

**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.

**Marcel Le brun**

1 avis

 il y a 3 semaines **NOUVEAU**je n'ai jamais été déçu par le CSF. J'espère qu'il en sera de même cette fois.  
Visité en novembre

# Toulouse

NPS - novembre 2022

**61** -22

Basé sur 18 participations

Détracteur  
11% +3%  
2 participationsPassif  
17% +17%  
3 participationsPromoteur  
72% -20%  
13 participations

## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,44** /5 -0,49

Basée sur 21 participations



## Note moyenne de relation client - novembre

**4,31** /5 0,10

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence (Balma)	4,1 (-0,1)	32 (+2)	/	1035	6	14
Point rencontre	5	27 (+3)	/	1387	31	21

Commentaire

Toulouse a des scores moyens mais tous en baisse. La relation adhérent est bien remontée, continuons sur ce chemin !

Notre conseil : C'est encore un mois exceptionnel côté Google !

**steff**  
9 avis  
 il y a 6 jours NOUVEAU

**Marc Ducret**  
1 avis  
 il y a un mois  
Visité en novembre

**Denis**  
1 avis  
 il y a 2 semaines NOUVEAU  
Adhérent depuis de nombreuses années, j'ai à nouveau fait appel aux services du CSF et comme toujours que ce soit l'accueil, la qualité du conseil ou la réactivité il n'y a rien à dire ! Mme Floquet, avec qui je viens de montrer mon 3ième dossier est vraiment "au top". Merci.  
Visité en novembre

**sabah**  
3 avis  
 il y a 2 semaines NOUVEAU  
Nous avons été reçu par M. CAROLA, il s'est occupé de notre dossier, il a été à notre écoute et à nous trouvés une solution adaptée à notre projet. Il répond à toutes les questions. Et nous à accompagnés tout le long, jusqu'à la signature du bien. Nous sommes content d'avoir eu monsieur CARROLA à notre côté.  
Nous ne regrettons pas de nous être rapprochés du CSF et nous recommandons CSF.  
Visité en novembre

# Tours

NPS - novembre 2022

**68** -5

Basé sur 22 participations

Détracteur  
9% +9%  
2 participationsPassif  
14% -13%  
3 participationsPromoteur  
77% +4%  
17 participations

## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,52** /5 -0,19Basée sur 23 participations [?](#)

## Note moyenne de relation client - novembre

**4,31** /5 -0,32

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,6 (+0,1)	7 (+1)	/	704	24	17
PR Chartres	5	3 (+1)	/	244	5	5
PR Orléans	4	12	/	805	45	22
PR Poitiers	3,9 (+0,2)	19 (+3)	1 avis	574	9	9

## Commentaire

L'agence accuse d'un score NPS légèrement en hausse (43 en octobre) malgré une satisfaction et relation client élevée. Continuons sur ce chemin.

**Notre conseil :** C'est un excellent mois côté Google, continuons comme ça !

### Fabienne Lecomte

3 avis

**★★★★★** il y a une semaine NOUVEAU

Un grand MERCI à Madame Gindreau de l'agence de Tours pour sa réactivité, ses conseils, son professionnalisme et sa gentillesse pour l'obtention de notre prêt immobilier répondant à nos attentes dans un contexte de marché financier très tendu.

Visité en novembre

### J G

1 avis

**★★★★★** il y a une semaine NOUVEAU

Merci à Monsieur Scalzolaro pour son professionnalisme et ses conseils avisés. Grâce à son lui j'ai pu obtenir mon prêt immobilier avec d'excellentes conditions.

Je le recommande vivement !

Visité en juillet

### Mohamed Malide

**★★★★★** il y a 2 semaines NOUVEAU

Visité en novembre

### Sophie Neill

2 avis

**★★★★★** il y a un mois

Accueil sympathique et service efficace : je recommande vivement.

Visité en novembre

# Versailles

NPS - novembre 2022

83

+45

Basé sur 6 participations



Détracteur

0% -25%

0 participation

Passif

17% +4%

1 participation

Promoteur

83% +20%

5 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

4,62 /5 +1,29

Basée sur 8 participations



Note moyenne de relation client - novembre

4,82 /5 -

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Versailles	3,7 (+0,1)	1 (+1)	5 avis	849	8	25
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	395	6	4
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	696	3	7

## Commentaire

Le score NPS est pour le quatrième mois consécutif **sans Détracteurs**. Plus de participations que d'habitude. Les autres scores restent bons en comparaison à l'an dernier.

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

Isabelle Hermenault-Llopis

13 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Bonjour, mon expérience client est fabuleuse depuis plus de 20 ans, le CSF a toujours été à l'écoute des besoins de mon couple. Les dossiers sont bien préparés, et rapidement. Mes demandes pour acquérir des biens (véhicule), réaliser des travaux (pose de fenêtres) ou autre (consommation) ont toujours été acceptés. Des experts très efficaces, très courtois, qui offrent des taux de prêt très attractifs. Ils possèdent la fibre commerciale amenant à l'empathie envers les emprunteurs pour servir leurs intérêts. Une pure merveille ce grand groupe CSF. Merci.

Issy.

Visité en novembre

**Navigation**

[Sommaire](#)

[Créteil](#)

[Dijon](#)

[Evry](#)

[Grenoble](#)

[Lyon](#)

[Marseille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Nice](#)

[La Réunion](#)

# RÉGION EST

# Créteil

NPS - novembre 2022

80 -20 ⓘ

Basé sur 5 participations

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

Note de satisfaction client - novembre 2022

4,84 /5 +0,04 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre 2022

 0,00 /5 - ⓘ

Performance

0% (0)  
Supérieur à 4/5

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	2,3 (-0,1)	10 (+1)	16 avis	935	8	18
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	463	0	5
PR Saint-Mandé	5	2	/	518	6	2
PR Villejuif	5	1	/	779	2	9

## Commentaire

C'est le troisième mois consécutifs **sans Détracteurs**. Le score NPS et la satisfaction des adhérents ont de très bons scores. C'est également le second mois qu'aucune réponse n'est donnée aux messages Critizr. 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.

**groupe B**  
3 avis  
 il y a 4 semaines

NPS - novembre 2022

**65**  
-10 □

Basé sur 17 participations

Détracteur  
6% +6%  
1 participationPassif  
24% -1%  
4 participationsPromoteur  
71% -4%  
12 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,60** /5 **+0,07** ⓘ

Basée sur 20 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre 2022

**4,00** /5 **-0,16** ⓘ

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

Performance

60% (3)  
Supérieur à 4/5

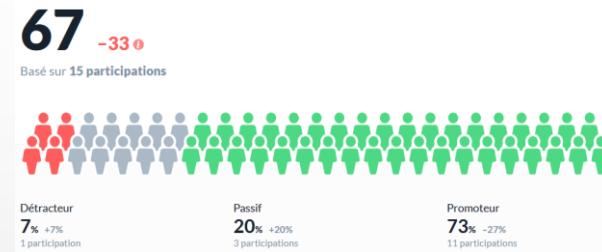
	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT	Commentaires
Agence Dijon	4,4	8	/	540	16	10	<b>Patrick NECTOUX</b> 1 avis il y a 4 semaines Écoute et professionnalisme avec pour résultat un projet finalisé avec le meilleur taux du marché au moment de la décision. A conseiller en toute confiance. Merci Mme BONJOUR Visité en novembre
PR Auxerre	4,7	3	/	338	9	5	<b>Laure Jaboulet</b> 1 avis il y a 3 semaines <b>NOUVEAU</b> Madame Sanchez est très compétente, elle a suivi mon dossier avec un grand professionnalisme et une grande attention. A cela s'ajoutent des qualités humaines très importante dans ce type de démarche. Visité en novembre
PR Besançon	3,7 (+0,3)	6 (+1)	2 avis	626	12	9	
PR Chalon-sur-Saône	4,8	6 (+1)	/	422	4	9	
PR Macon	5	1	/	310	1	1	

### Commentaire

Le score NPS de Dijon est en légère baisse (78 en octobre). **71% des sondés recommandent le CSF**. Les autres indicateurs restent stables.

**Notre conseil :** Profitons de ces bons retours pour aller chercher de la recommandation sur Google. Bravo pour les avis reçus au cours de ce mois-ci !

NPS - novembre 2022



## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,45** /5 -0,46 ⚠Basée sur 18 participations ?

## Note moyenne de relation client - novembre 2022

**0,00** /5 -3,61 ⚠

Moyenne des notes de 2/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour novembre 2022.

Performance  
0% (0)  
Supérieur à 4/5

	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	797	17	37
PR Etampes	5	1	/	314	7	3
PR Juvisy-sur-Orge	3,7	6	2 avis	654	2	6
PR Montgeron	4	4	/	437	3	9
PR Orsay	4,1	9	/	315	5	5
PR Antony	4	8	/	/	/	/

Commentaire

Beaucoup plus de participations ce mois-ci. Le score NPS remonte à 67 contre 20 en Octobre. La satisfaction augmente beaucoup également (+0,45). Attention, aucun retour n'est enregistré au cours du mois de novembre.

**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 - novembre 2022

**62** -5 ⓘ

Basé sur 13 participations

Détracteur  
8% +8%  
1 participationPassif  
23% -10%  
3 participationsPromoteur  
69% +2%  
9 participations**Note de satisfaction client - novembre 2022****4,77** /5 -0,18 ⓘ

Basée sur 16 participations ⓘ

**Note moyenne de relation client - novembre****4,64** /5 - ⓘ

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

		Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	3,5	8	4 avis	699	19	19	
PR Annecy	5	3	/	566	3	4	
PR Bourgoin-Jallieu	4,8	4	/	382	4	6	
PR Chambéry	5	1	/	553	2	1	

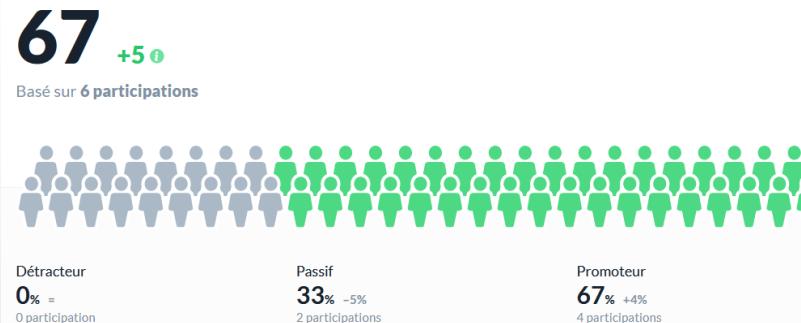
Commentaire

Le score NPS est en baisse. Il était à 80 en octobre. **69% sont des Promoteurs** du CSF. La satisfaction et relation adhérent sont très bonnes.

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

# Lyon

NPS - novembre 2022



Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,03** /5 -0,55 i

Basée sur 7 participations ?



Note moyenne de relation client - novembre

 **4,36** /5 0,04 i

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

	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	1836	23	48
PR Bron	4,8	16	/	958	8	19
PR Clermont-Ferrand	5	3	/	617	17	22

## Commentaire

hésiter non plus à parler. Toujours peu de retours. **Aucun Détracteur ce mois-ci**. Les indicateurs sont bons mais peuvent encore progresser, surtout pour le score NPS et la satisfaction adhérent.

**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 - novembre 2022

**71** +14 ⓘ

Basé sur 14 participations

**Note de satisfaction client - novembre 2022****4,82** /5 +0,15 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ

**Note moyenne de relation client - novembre****4,20** /5 -0,37 ⓘ

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

	<b>Note Google</b>	<b>Nombre d'avis</b>	<b>Objectif 4/5*</b>	<b>Vues du mois</b>	<b>Redirection vers CSF.fr</b>	<b>Appels CNCT</b>
Agence Marseille	3,5 (+0,2)	21 (+2)	12 avis	1148	41	48
PR Aix-en-Provence	5	1	/	415	8	5
PR Avignon	4,8	28 (+2)	/	575	10	5
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	478	4	6
PR Vitrolles	5	17 (+1)	/	508	4	8

Commentaire

Si le score NPS ne change pas, la Satisfaction et la Relation Adhérent augmentent. L'ensemble des indicateurs sont très bons.

Notre conseil : Excellent travail ce mois-ci sur Google !

**Steeve Delevaque**

1 avis

il y a un mois

Le CFS agence de Marseille PRADO m'a aidé à réaliser mon projet immobilier. Vous pouvez compter sur leurs agents, c'est une équipe à votre écoute, compétente et réactive.

Un grand merci!!!

Visité en novembre

**Houssouna Hassani**

1 avis

il y a un mois

Merci madame larue de m'avoir aidé dans ma démarche ,l'équipe a été à l'écoute et très patient, aujourd'hui je suis tellement heureuse merci merci .

Visité en novembre

**Amandine Magnin**

7 avis

il y a un mois

Très satisfaite du travail fournis par le CSF de Vitrolles, Madame Malek a su gérer notre dossier de prêt immobilier d'une main de maître et nous a bien accompagné tout le long. Conseillère très à l'écoute et disponible, je recommande ce courtier et les remercie vivement une nouvelle fois, nous sommes ravis, grâce à eux notre projet a pu se réaliser. Merci bcp

Visité en septembre

**Fr-Xavier PICOT**

6 avis

il y a un mois

Tres bon contact avec monsieur Johann.A, taux négocié avec brio, merci pour le suivi et notre super taux !

Visité en juillet

# Melun

NPS - novembre 2022

**67**

=

Basé sur 9 participations

Détracteur  
0% -11%  
0 participationPassif  
33% +22%  
3 participationsPromoteur  
67% -11%  
6 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,57** /5 -0,04

Basée sur 11 participations



Note moyenne de relation client - novembre

**4,69** /5 0,03

Moyenne des notes de 3/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour novembre 2022.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Melun	5	3	/	542	1	25
PR Chelles	4,1	7	/	571	4	9
PR Meaux	3	2	2 avis	388	6	1
PR Montereau	5	2 (+1)	/	266	1	1
PR Pontault-Combault	5	1	/	382	7	6
PR Torcy	33,1	13	9 avis	693	2	9

## Commentaire

Les indicateurs remontent au cours de Novembre. Le score NPS retrouvent un bon niveau et les autres indicateurs restent stables.

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

Catherine Corsain

7 avis

 il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Plateforme et services au top, personnes très agréables et compétentes. N'hésitez pas les contacter



Visité en novembre

# Montpellier

NPS - novembre 2022

**73** +11 ⓘ

Basé sur 15 participations

Détracteur  
0% -13%  
0 participationPassif  
27% +14%  
4 participationsPromoteur  
73% -2%  
11 participations

Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,84** /5 +0,17 ⓘ

Basée sur 16 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre

**1,88** /5 -2,30 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Montpellier	3,1 (-0,1)	22 (+1)	18 avis	852	31	25
PR Béziers	5	1	/	374	6	6
PR Nîmes	5	1	/	606	6	12
PR Perpignan	4,2 (+0,2)	5 (+1)	/	373	9	15

Commentaire

Le score NPS reste bon malgré une baisse. C'est le second mois **sans Détracteur**. Attention à la relation adhérent ! En forte baisse depuis le mois dernier.

**Notre conseil :** Bravo pour les avis Google !

**Georges BLANC**

Local Guide · 21 avis

**★★★★★** il y a 2 semaines**NOUVEAU**

conseiller au top.

A l'écoute.

Explications claires

Visité en novembre

**Steph Verupenne**

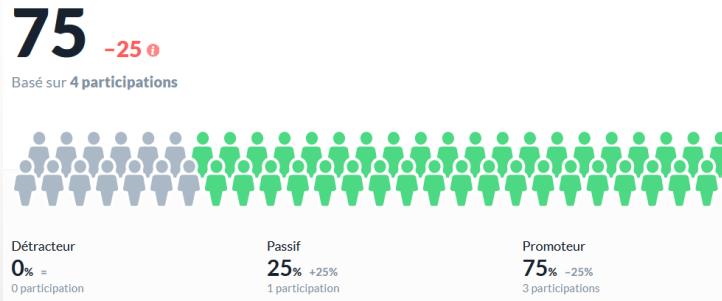
1 avis

**★★★★★** il y a un an**Aspects positifs :** Professionnalisme

Visité en avril 2021

# Nice

NPS - novembre 2022



## Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,70** /5 -0,08 ⓘ

Basée sur 4 participations ?



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nice	3	4	5 avis	675	14	21
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	232	0	3
PR Toulon	4,5	10	/	528	30	13
PR Vallauris	3,8	4	1 avis	325	4	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 - novembre 2022

**55** = ⓘ

Basé sur 20 participations



Détracteur

**15%** +5%  
3 participations

Passif

**15%** -10%  
3 participations

Promoteur

**70%** +5%  
14 participations

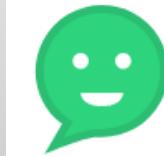
Note de satisfaction client - novembre 2022

**4,24** /5 **-0,20 ⓘ**

Basée sur 24 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - novembre

 **4,47** /5 **-0,06 ⓘ**

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

## Commentaire

Les scores de la Réunion sont moyens. Le score NPS est un peu plus bas que dans les autres agences. En contrepartie, la relation adhérent est très bien entretenue.

**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 de novembre

### Traffic généré par Google - Novembre 2022



**804**

Demandes d'itinéraires



**1,098**

Redirections vers CSF.fr

**77,625**  
Vues



**1,412**  
Appels CNCT

### 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-des-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-engl...](https://www.csf.fr/jcms/pro1_108920/ville-d-engl...)

**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 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

Les indicateurs de Critizr et Google montrent une baisse de l'activité. Néanmoins, celle-ci n'est pas synonyme de baisse de la satisfaction adhérent. Si l'ensemble des scores Critizr sont bons, ils sont néanmoins en baisse depuis le mois de septembre.

Mais tout ceci est contrebalancé par Google...

Nous gagnons ce mois-ci 53 avis, soit +6,70% ! Ces avis concernent toutes les agences, un grand bravo à tous, et plus particulièrement à Beauvais, Lille, Marseille, Nantes, Paris, Toulouse et Tours ! A ce rythme, nous aurons doublé notre nombre d'avis en moins d'un an.

« L'obstination est le chemin de la réussite. »

- Charlie Chaplin