



Période
décembre 2022



Par Quentin Boulaud – Équipe FSR

Sommaire

Ce mois-ci au programme

Avec la fin de l'année 2022, nous allons pouvoir analyser les efforts réalisés au cours des derniers mois.

Que cela soit la satisfaction de nos adhérents ou des retours sur Google, regardons ensemble ces chiffres.

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 est en baisse. Nous perdons 5 points sur décembre. On estime que **71% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **10% de Détracteurs**.

NPS - décembre 2022

61 -5 ⓘ

Basé sur 390 participations



Détracteur

10% +2%
39 participations

Passif

19% =
73 participations

Promoteur

71% -3%
278 participations

Ces chiffres indiquent la différence avec la note de l'an dernier, pour la même période.

La Satisfaction Adhérent

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

De la même façon, la satisfaction des adhérents est en baisse, confirmant ainsi que la baisse du score NPS n'est pas anodine.

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,52 /5 -0,16 ⓘ

Basée sur 448 participations ⓘ

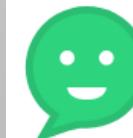


La Relation Adhérent

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 relation adhérent est bien plus élevée qu'en Novembre (4,03). Presque l'ensemble des messages ont eu un retour dans le mois.

Note moyenne de relation client - décembre 2022

**4,25** /5 -0,02 ⓘ

Moyenne des notes de 65/113 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

71% (46)

Supérieur à 4/5

LE CSF EN 2022

NPS - 2022

65+1*o*

Basé sur 4 360 participations



Détracteur

9% +1%

380 participations

Passif

17% -3%

753 participations

Promoteur

74% +2%

3 227 participations

Note de satisfaction client - 2022

4,54/5 +0,04 *o*Basée sur 4 947 participations ?

Note moyenne de relation client - 2022

**4,06**/5 -0,01 *o*

Moyenne des notes de 101/113 établissements disposant d'au moins une note calculée pour 2022.

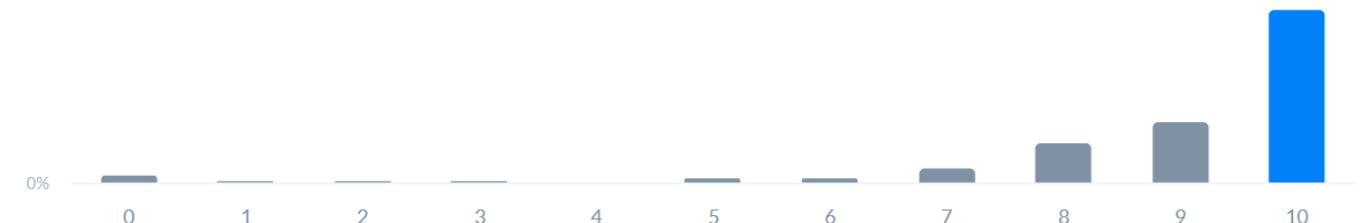
L'année 2022

Si les indicateurs sont sensiblement égaux à ceux de 2021, tous sont en progression, hormis la « relation client » en raison de délais de réponse légèrement plus longs.

La plus belle progression reste celle de la question 7 du questionnaire sur la recommandation. Les retours sont bons et nos adhérents veulent nous recommander. N'hésitons pas à jouer la carte de la recommandation après chaque rendez-vous !

Question 7 o

Recommanderiez-vous le CSF à vos proches ?



Note moyenne

8,77/10 +0,15 *o*

Réponses

3 743

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 perd 9 points sur un mois. On estime que 69% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs (recommandent le CSF) contre 12% de Détracteurs (déconseillent le CSF). Bien que le score soit meilleurs, il est inférieur de 6 points à Septembre.



La Satisfaction Adhérent

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

Cette note est légèrement en baisse (4,68 en Novembre), confirmant ainsi la baisse du score NPS.



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 améliore encore sa note de relation client en répondant rapidement aux témoignages des adhérents.

NPS - décembre 2022

56 -20 ⓘ

Basé sur 78 participations



Détracteur

12% +9%
9 participations

Passif

21% +3%
16 participations

Promoteur

68% -11%
53 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,60 /5 -0,14 ⓘ

Basée sur 89 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022



4,28 /5 -0,13 ⓘ

Moyenne des notes de 18/30 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

72% (13)

Supérieur à 4/5

RÉGION OUEST



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 novembre. On estime que **73% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **7% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). Le score est bien meilleur qu'en Décembre 2021.

NPS - 30 derniers jours

67 +14 ⓘ

Basé sur 120 participations



Détracteur
7% -9%
8 participations

Passif
20% +4%
24 participations

Promoteur
73% +4%
88 participations

La Satisfaction Adhérent

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

Malgré la stagnation du score NPS, la satisfaction des adhérents remontent (4,48 en novembre).

Note de satisfaction client - 30 derniers jours

4,56 /5 -0,02 ⓘ

Basée sur 137 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.

Légère baisse de la note relation client malgré 100% des retours qui trouvent une réponse.

Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,32 /5 0,23 ⓘ

Moyenne des notes de 15/34 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

87% (13)

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 décembre, 8 point. On estime que 71% de nos rencontres recommandent le CSF (Promoteurs) contre 13% de qui déconseillent (Détracteurs). C'est un score plus faible qu'en novembre et décembre 2021.

NPS - décembre 2022

58 -9 ⓘ

Basé sur 121 participations



Détracteur

13% +5%
16 participations

Passif

16% -2%
19 participations

Promoteur

71% -4%
86 participations

La Satisfaction Adhérent

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

Confirmant la baisse du score NPS, la satisfaction des adhérents est en baisse également.

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,45 /5 -0,28 ⓘ

Basée sur 142 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.

On retrouve là un score normal et satisfaisant pour la relation avec les adhérents.

Note moyenne de relation client - décembre 2022

**4,17** /5 -0,11 ⓘ

Performance

62% (18)

Supérieur à 4/5

Moyenne des notes de 29/46 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

Beauvais

NPS - décembre 2022

50

Basé sur 6 participations



Détracteur
17% +17%
1 participation

Passif
17% +17%
1 participation

Promoteur
67% -33%
4 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,90 /5

-0,07

Basée sur 6 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

**3,11** /5

-0,76

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

Performance

0% (0)
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre de notes	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	4,3 (+0,1)	19 (+2)	351	7	11
PR Amiens	5	3	244	5	11
PR Clermont	4	5	205	0	1
PR Lacroix-St-Ouen	5	1	168	4	5

Commentaire

Le Score NPS est en forte baisse en raison du peu de retour. Un seul retour négatif fait chuter la note. Pour contrebalancer ce seul avis positif pour gardons une très bonne satisfaction adhérent. En fin, garde à la relation client qui perd 1 point depuis novembre.

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

eh58p9

6 avis

★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Très bonne expérience avec une courtière à l'écoute et toujours disponible en cas de besoin pour la constitution du dossier du début à la fin.
Visité en décembre 2022

Gazeaux Ludivine

2 avis

★★★★★ il y a 4 semaines

Alors je vous conseille fortement MMe SOUCHU c'est une personne avant tous humaine une qualité de travail remarquable elle ne lâche rien elle accompagne jusqu'au bout du dossier.
Visité en décembre 2022

Bobigny

NPS - décembre 2022

55 -45 ⓘ

Basé sur 11 participations

Détracteur
9% +9%
1 participationPassif
27% +27%
3 participationsPromoteur
64% -36%
7 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,69 /5 -0,07 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

**4,69** /5 0,33 ⓘ

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	36	/	895	1	15
PR Aulnay-sous-Bois	4,6	9	/	615	1	6
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	383	0	4

Commentaire

L'agence perd 12 points sur son score NPS en raison d'un seul avis négatif. Malgré tout, la satisfaction des adhérents remonte (4,16 en novembre). Nous observons d'excellents retours concernant la relation avec les adhérents.

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

Lens

NPS - décembre 2022

100 +20 ⓘ

Basé sur 6 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
0% -20%
0 participationPromoteur
100% +20%
6 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,79 /5 +0,07 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,14 /5 -0,36 ⓘ

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

Performance

67% (2)

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	4,5 (+0,2)	8 (+2)	/	273	6	4
PR Béthune	3,7	3	3 avis	427	5	4
PR Calais	5	1	/	301	3	5
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence voit son score NPS et la satisfaction progresser. On estime que **100% des personnes sondées sont des Promoteurs**. La satisfaction des adhérents restent stable et nous avons une belle progression des retours en relation adhérent (3,77 en novembre).

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

Irène Bavencoff

1 avis

 il y a 2 semaines **NOUVEAU**

J'ai contacté le CSF d'Arras dans le cadre d'un achat immobilier. J'ai été très satisfaite des services proposés par le CSF. Je tiens également à remercier Madame Lemaire pour ses conseils et sa disponibilité.

Visité en novembre 2022

Remi RENAUT

1 avis

 il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Tres bonne Agence, les Collaborateurs sont disponibles et compétents, nous sommes satisfaits et nous remercions Madame LEMAIRE pour son implication.

Je recommande cette Agence pour toute transaction.

Remi RENAUT

Visité en décembre 2022

NPS - décembre 2022

80 +42

Basé sur 10 participations

Détracteur
0% -13%
0 participationPassif
20% -18%
2 participationsPromoteur
80% +30%
8 participations**Note de satisfaction client - décembre 2022****4,71** /5 +0,58

Basée sur 13 participations

**Note moyenne de relation client - décembre****3,64** /5 -0,70

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	3,8 (+0,1)	23 (-1)	4 avis	1430	64	38
PR de Roubaix	4,7	9	/	911	13	10

Commentaire

Le score NPS remonte mais ce dernier reste peu représentatif car peu de retours. Confirmant cette progression, la satisfaction adhérent a aussi augmenté. Attention néanmoins au temps de réponse des retours 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.

NPS - décembre 2022

100 +120

Basé sur 6 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
0% -13%
0 participationPromoteur
100% +12%
6 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,83 /5 -0,15 ⓘ

Basée sur 6 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre

 **4,63** /5 0,49 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,3 (+0,1)	18 (+1)	/	455	14	11
PR Metz	3,5 (+0,4)	11 (+2)	3 avis	413	4	11

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 quatrième mois consécutif. La satisfaction reste toujours très élevée. Le traitement des retours des adhérents reste rapide également.

Notre conseil: Bravo pour ces trois avis Google ! Continuons sur cette voie !

Antoine nondenon

1 avis

 il y a 4 semainesMerci à Madame L pour son accompagnement et sa gentillesse.
Visité en décembre 2022

Viviane Rch

1 avis

 il y a 4 semainesNotre dossier a été suivi par Mme Baudoin. Très compétente, à l'écoute et surtout très efficace et nous a permis d'obtenir notre financement et de financer notre bien. Merci du fond du cœur.
Visité en novembre 2022

Lore Bnd

25 avis · 15 photos

 il y a 6 jours **NOUVEAU**

Visité en mai 2018

Paris RD-RG

NPS - décembre 2022

26 -43 ⓘ

Basé sur 19 participations

Détracteur
21% +21%
4 participationsPassif
32% +1%
6 participationsPromoteur
47% -22%
9 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,30 /5 -0,34 ⓘ

Basée sur 23 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

 4,07 /5 -0,64 ⓘ

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

Performance

67% (2)

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	/	1744	6	16
Agence Paris RG	3,7 (+0,3)	6 (+1)	2 avis	1088	3	4
PR Grands Boulevards	2,9 (-0,1)	23 (+1)	19 avis	3672	58	80
PR Place d'Italie	3,9	14	2 avis	1004	2	5

Commentaire

L'agence a un score NPS plus bas encore qu'en novembre. Cela est dû à des retours de mécontentement (solutions proposées). Mais la satisfaction globale reste élevée ainsi que la note de relation avec les adhérents.

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 !

guede prudence zadi

1 avis

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Très bel accueil et de sage conseil

Visité en décembre 2022

Agnes T

2 avis

★★★★★ il y a un mois

Reims

NPS - décembre 2022

80 +13 ⓘ

Basé sur 10 participations

Détracteur
10% -7%
1 participationPassif
0% =
0 participationPromoteur
90% +7%
9 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,36 /5 -0,17 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

 **4,63** /5 -0,34 ⓘ

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

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,8	23 (+1)	335	8	12
PR Troyes	4,4	9	258	4	1

Commentaire

Le score NPS baisse légèrement. On estime que **80% des sondés recommandent le CSF**. La satisfaction est presque bonne mais basse également. Nous avons bien plus de retours aux témoignages des adhérents.

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

jl Gris
2 avis il y a 3 semaines**NOUVEAU**

Visité en décembre 2022

Rouen

NPS - décembre 2022

33 -67

Basé sur 6 participations

Détracteur
17% +17%
1 participationPassif
33% +33%
2 participationsPromoteur
50% -50%
3 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,80 /5 -0,05

Basée sur 6 participations



Note moyenne de relation client - décembre

 **4,94** /5 0,42

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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	517	19	14
PR Caen	5	2	/	361	10	8
PR Evreux	3,6	5	2 avis	306	1	5
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	208	0	0

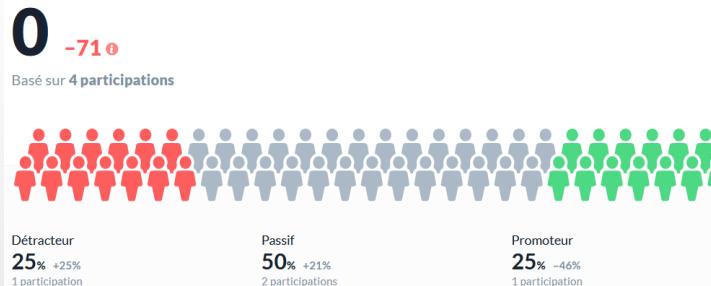
Commentaire

Le score NPS est en forte baisse en raison du peu de retour. La satisfaction reste élevée, ce qui contrebalance ces retours mitigés. La relation adhérent reste très élevée avec l'ensemble des témoignages recevant un retour de notre part.

Notre conseil : La satisfaction est plutôt bonne. Profitons-en pour collecter des avis sur les pages Google des agences.

Strasbourg

NPS - décembre 2022



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre



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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,4 (+0,1)	32 (+2)	18 avis	512	17	19
PR Colmar	4,2	6	/	350	3	18
PR Mulhouse	4,2	5	/	371	6	6

Commentaire

Les indicateurs sont en baisse en raison des faibles et moyens retours. La baisse de la satisfaction adhérent confirme cette tendance. Cependant, la relation adhérent augmente encore (4,30 en novembre).

Notre conseil : La note de Toulouse remonte petit à petit. Continuons sur cette voie !

Sophie
4 avis
 il y a un mois

Je remercie madame Elouati de m'avoir accompagnée tout au long de mon projet immobilier. c'était une première pour moi et j'ai abordé ce projet comme une épreuve. J'ai eu de la chance qu'un collègue me fasse découvrir le CSF. J'ai trouvé de l'écoute et de la bienveillance et surtout des explications à chaque étape.
Visité en décembre 2022

Pavla Sigmund
1 avis
 il y a 3 semaines NOUVEAU

Bonjour ,
Je voudrais exprimer mes remerciements au CSF de Strasbourg pour un accueil très professionnel et chaleureux.Nous avons eu à faire à Mr Lachaise pour un prêt immobilier qui nous a été refusé par toutes les autres banques précédemment .
Après son remboursement anticipé nous avons été aidés par Mme Leroy , qui s'est aussi gentiment occupé de la résiliation de notre assurance-prêt .
Nous avons surtout apprécié un approche très humain .
Visité en octobre 2022

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)

RÉGION OUEST

Bordeaux

NPS - décembre 2022

93 +53 ⓘ

Basé sur 14 participations

Détracteur
0% -20%
0 participationPassif
7% -13%
1 participationPromoteur
93% +33%
13 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,68 /5 +0,09 ⓘ

Basée sur 19 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,04 /5 0,77 ⓘ

Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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	3,8 (+0,1)	24 (+1)	3 avis	1056	18	27
PR Pessac	5	7	/	532	5	0
PR Sanilhac	5	2	/	222	2	7

Commentaire

L'agence voit son score NPS progresser (93 contre 64 en novembre). Les autres indicateurs sont également en légère baisse. **93% 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.

Fc fc
2 avis★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

J'ai rencontré Monsieur Chabert , un conseiller très compétent , à l'écoute, rassurant, professionnel, je n'ai rien à dire vraiment, je suis sortie de l'entretien en étant rassurée . Je recommande fortement le csf car je pense qu'une solution sera trouvée quoiqu'il arrive.

FC

NPS - décembre 2022

79 +12

Basé sur 14 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
21% -12%
3 participationsPromoteur
79% +12%
11 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,68 /5 -0,25

Basée sur 15 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

 **4,31** /5 -

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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	504	5	21
PR Enghien-les-Bains	3,7	17	6 avis	613	1	4
PR Gonesse	5 (+5)	4 (+4)	/	/	/	/

Commentaire

Cergy a un score NPS restant stable. La satisfaction en hausse. Bravo pour ces avis Google à Gonesse !

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 !

Kévin ALEXANDRE
1 avis

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Samira Benchaib
1 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

J'avais un projet d'achat d'un terrain que je n'ai pas concrétisé car le projet était infaisable, Monsieur Hautcoeur m'a donné de très bons conseils pour que mon projet devienne viable, je recommande le CSF et reviendrai vers monsieur Hautcoeur pour finaliser mon projet !

5 étoiles bien mérité

Visité en décembre 2022

Virginie Provost
1 avis

★★★★★ il y a un mois

Fati Oumoulid
1 avis

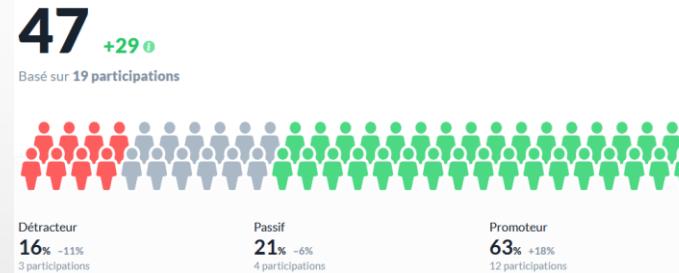
★★★★★ il y a un mois

Je viens d'acheter un appartement avec l'aide de monsieur Hautcoeur qui m'a trouvé une banque pour mon crédit très rapidement. Il est très aimable et disponible pour des renseignements.

Visité en novembre 2022

Guadeloupe et Martinique

NPS - décembre 2022



Note de satisfaction client - décembre 2022

4,11 /5 -0,11 eBasée sur 23 participations ?

Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,13 /5 -0,49 e

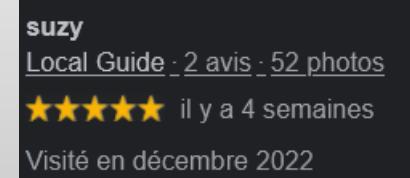
Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,4 (+0,1)	8	923	18	69
Agence de la Martinique	4,5	23	118	28	51



Commentaire

Les deux agences ont des indicateurs stables. Attention au score NPS. Nous passons de 6 à **16** Détracteurs en un mois.

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

Nanterre

NPS - décembre 2022

17 -16

Basé sur 12 participations



Détracteur
17% -5%
2 participations

Passif
50% +28%
6 participations

Promoteur
33% -23%
4 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,47 /5 -0,31

Basée sur 16 participations



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Nanterre	3,8 (-0,3)	11	1 avis	608	8	19
PR Antony	4	8	/	487	0	10
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	725	4	7
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence a un score NPS faible en raison du peu de retour. En contrepartie, le satisfaction des adhérents augmente (4,10 en novembre).

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 !

Jean
2 avis
 il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Nantes

NPS - décembre 2022

75
+61 ⓘ

Basé sur 16 participations



Détracteur

0% -29%
0 participation

Passif

25% -4%
4 participations

Promoteur

75% +32%
12 participations**Note de satisfaction client - décembre 2022****4,65** /5 +0,97 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ

**Note moyenne de relation client - décembre 2022****4,67** /5 - ⓘ

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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 Nantes	5	2	/	709	20	11
PR Angers	2,2	6	11 avis	255	9	2
PR La Rochelle	5	2	/	/	/	/
PR St-Nazaire	3	2	2 avis	335	5	12

Commentaire

Aucun détracteur sur cette période. 75% des sondés recommandent le CSF. Tous les indicateurs sont en forte hausse.

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 - décembre 2022

100 +33 i

Basé sur 7 participations

Détracteur
0% -11%
0 participationPassif
0% -11%
0 participationPromoteur
100% +22%
7 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,92 /5 +0,36 iBasée sur 11 participations i

Note moyenne de relation client - décembre 2022

 **4,40** /5 -0,15 i

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

Performance

100% (2)

Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4,2 (+0,2)	5 (+1)	449	17	18
PR Mont-de-Marsan	5	1	301	6	2
PR Tarbes	5	1	358	2	2

Commentaire

C'est un quatrième mois **sans Détracteur** pour Pau. **100% des sondés sont des Promoteurs** du CSF. La satisfaction est proche de l'excellence.

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

Christine Clavé

5 avis

 il y a une semaine **NOUVEAU**

Nouveau rdv avec Jennyfer Millot pour un emprunt immobilier.

Professionnelle très compétente, impliquée, disponible. Toujours de bons conseils. Je recommande.
Visité en décembre 2022

Rennes

NPS - décembre 2022

90 +15 ⚡

Basé sur 21 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
10% -15%
2 participationsPromoteur
90% +15%
19 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,75 /5 -0,20 ⚡

Basée sur 21 participations ?



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rennes	2,8	6	8 avis	719	22	10
PR Brest	3,3	15	11 avis	435	12	10
PR Lorient	4,2 (+0,5)	5 (+2)	/	377	1	5
PR St-Brieuc	5	1	/	235	2	2
PR Vannes	5	1	/	214	2	6

Commentaire

Le score NPS est en progression. Aucun détracteur n'est à signaler. **90% des sondés sont des promoteurs** et recommandent le CSF.

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.

Navigation[Sommaire](#)[Les agences de l'Ouest](#)

Toulouse

NPS - décembre 2022

70 -16 ⓘ

Basé sur 27 participations

Détracteur
4% (+4%)
1 participationPassif
22% (+8%)
6 participationsPromoteur
74% (-12%)
20 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,73 /5 +0,20 ⓘ

Basée sur 29 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,13 /5 -0,56 ⓘ

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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 (Balma)	4,3 (+0,2)	33 (+1)	/	803	10	11
Point rencontre	5	33 (+6)	/	1208	46	26

Commentaire

Toulouse voit son score NPS à la hausse ainsi que la satisfaction des adhérents.

Notre conseil : C'est encore et toujours un mois exceptionnel côté Google ! Nous n'avons pas la place de les montrer tous !

valerie DURAND

2 avis

 il y a 4 jours **NOUVEAU**

Je recommande vivement le CSF de Balma . J'ai eu à faire avec Mme Ben mimoun, qui a été d'un grand professionnalisme. Une très bon suivi jusqu'à l'aboutissement de mon projet.
Visité en décembre 2022

Olivier Brian

1 avis

 il y a une semaine **NOUVEAU**

Grâce au CSF, nous avons pu obtenir un taux qui défie toute concurrence. Les explications ont toujours été claires et notre interlocuteur aimable. Nous recommandons vivement.
Visité en décembre 2022

Marco Segalis

1 avis

 il y a une semaine **NOUVEAU**

Très réceptif et excellente réactivité
Visité en décembre 2022

Brice Bertrand

1 avis · 13 photos

il y a une semaine

NPS - décembre 2022

50 -28 ⓘ

Basé sur 14 participations

Détracteur
14% +14%
2 participationsPassif
21% -1%
3 participationsPromoteur
64% -14%
9 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,34 /5 -0,44 ⓘ

Basée sur 16 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

 4,30 /5 -0,68 ⓘ

Performance

33% ⁽¹⁾

Supérieur à 4/5

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,5 (-0,1)	6 (-1)	/	464	15	27
PR Chartres	5	3	/	140	7	4
PR Orléans	4,1 (+0,1)	13 (+1)	/	649	32	22
PR Poitiers	3,9	19	1 avis	431	3	6

Commentaire

L'agence accuse d'un score NPS légèrement en baisse (68 en novembre). Confirmant cette tendance, la satisfaction des adhérents est également en baisse.

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

Lou DJE
4 avis · 1 photo

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Un grand merci à Vanessa BRASSEUR pour son accompagnement. Merci pour son professionnalisme et son écoute. Je la recommande à 100%. Visité en décembre 2022

NPS - décembre 2022

-20 -80 Ⓜ

Basé sur 5 participations

Détracteur
40% +20%
2 participationsPassif
40% +40%
2 participationsPromoteur
20% -60%
1 participation**Note de satisfaction client - décembre 2022****4,16** /5 -0,61 ⓂBasée sur 5 participations ?

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Versailles	3,7	18	5 avis	435	5	5
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	284	6	3
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	356	0	4

Commentaire

Le score NPS négatif. **40% des sondés sont des Détracteurs**. Cela vient du fait que nous avons peu de retours. Mais pour confirmer cette tendance, nous avons également une note de satisfaction en baisse (4,62 en novembre).

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.

Navigation

[Sommaire](#)

[Créteil](#)

[Dijon](#)

[Evry](#)

[Grenoble](#)

[Lyon](#)

[Marseille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Nice](#)

[La Réunion](#)

RÉGION EST

NPS - décembre 2022

67 -33

Basé sur 6 participations

Détracteur
17% +17%
1 participationPassif
0% =
0 participationPromoteur
83% -17%
5 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,49 /5 -0,39

Basée sur 7 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,15 /5 -

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

Performance

50% (1)
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	2,3	10	16 avis	735	5	23
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	355	0	1
PR Saint-Mandé	5	2	/	350	1	1
PR Villejuif	5	1	/	581	2	4

Commentaire

Le score NPS et la satisfaction des adhérents sont en baisse en raison du faible nombre de retour. Nous avons une note de relation adhérent qui revient dans le vert. Continuons sur cette voie !

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

NPS - décembre 2022

63
-8*•*

Basé sur 19 participations

Détracteur
11*•* +11%
2 participationsPassif
16*•* -13%
3 participationsPromoteur
74*•* +3%
14 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,80
/5 -0,03*•*Basée sur 22 participations ?

Note moyenne de relation client - décembre 2022

3,85
/5 -0,25*•*

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

Performance

40% (2)
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Dijon	4,4	10 (+2)	/	507	8	10
PR Auxerre	4,8 (+0,1)	4 (+1)	/	252	5	5
PR Besançon	3,7	6	2 avis	507	8	10
PR Chalon-sur-Saône	4,9 (+0,1)	7 (+1)	/	296	5	5
PR Macon	5	1	/	207	2	0

Commentaire

Le score NPS de Dijon est en légère baisse (65 en novembre). **74% des sondés recommandent le CSF**. La satisfaction des adhérents est en hausse. Attention aux temps de réponses des retours des adhérents.

Notre conseil : Bravo pour ce grand nombre d'avis !

annick schaller

1 avis

★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Un accueil professionnel, personnalisé et chaleureux. Les conseils avisés de notre interlocutrice nous ont permis de déchiffrer les conditions proposées par les banques et de réaliser notre projet avec des économies de frais et d'assurance. Merci :-)

Visité en décembre 2022

Nicolas Brosses

1 avis

★★★★★ il y a 4 semaines

Service compétent et rassurant qui nous a permis de voir aboutir notre projet.

Visité en décembre 2022

etienne etienne

2 avis

★★★★★ il y a 4 semaines

contact et son professionnalisme très agréable

Je vous recommande pour vos futur projets .

Visité en décembre 2022

Mine P

Local Guide · 15 avis · 1 photo

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Par 2 fois Madame Sanchez nous a accompagné dans nos projets immobiliers. Sa réactivité est à hauteur de sa compétence : elle s'est démenée pour nous et nos 2 projets se sont soldés par une réussite. Merci encore

Visité en avril 2022

NPS - décembre 2022

62

Basé sur 8 participations

Détracteur
0% -20%
0 participationPassif
38% +8%
3 participationsPromoteur
63% +13%
5 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,73
/5 +0,37

Basée sur 8 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,13
/5 -

Moyenne des notes de 4/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

25% (1)
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence d'Evry	3,4 (-0,3)	10 (+1)	4	613	14	24
PR Etampes	5	1	/	149	1	0
PR Juvisy-sur-Orge	3,7	6	2 avis	448	1	4
PR Montgeron	4	4	/	325	3	1
PR Orsay	4,1	9	/	239	1	5
PR Antony	4	8	/	/	/	/

Commentaire

Les indicateurs restent stables. Nous avons un retour au vert de la relation avec les adhérents.

[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.

Bogaczyk Rudy

10 avis

il y a une semaine

NOUVEAU

NPS - décembre 2022

80
+80 ⓘ

Basé sur 5 participations

Détracteur
0% -40%
0 participationPassif
20% =
1 participationPromoteur
80% +40%
4 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,63 /5 -0,07 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	3,5	8	4 avis	598	17	20
PR Annecy	5	3	/	483	2	5
PR Bourgoin-Jallieu	4,8	4	/	284	1	2
PR Chambéry	5	1	/	389	7	1

Commentaire

Le score NPS retourne à son niveau d'octobre. **80% 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.

NPS - décembre 2022

67
-33 ⓘ

Basé sur 6 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
33% +33%
2 participationsPromoteur
67% -33%
4 participations

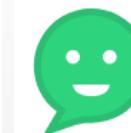
Note de satisfaction client - décembre 2022

4,77 /5 +0,02 ⓘ

Basée sur 6 participations ?



Note moyenne de relation client - décembre 2022

**4,77** /5 -0,22 ⓘ

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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 de Lyon	3,6 (-02)	13 (+1)	6 avis	1238	25	46
PR Bron	4,8	18 (+2)	/	748	3	6
PR Clermont-Ferrand	5	3	/	478	12	7

Commentaire

Le score NPS ne change pas. **Aucun Détracteur pour le second mois consécutif.** Les notes de satisfaction et relation adhérent sont très bonnes.

Notre conseil : Bravo pour ces nouveaux avis !

Paravy Sabrina

14 avis

il y a une semaine

NOUVEAU**Hana Hadjaje**

1 avis

il y a 2 semaines

NOUVEAU

Notre dossier a été géré par Mr Roussin et je dirais même que c'est grâce à sa disponibilité et sa réactivité, son professionnalisme sa rigueur et sa sympathie que nous avons pu concrétisé et acheter notre maison. Un grand merci à vous.

Visité en décembre 2022

Eric Tomasso

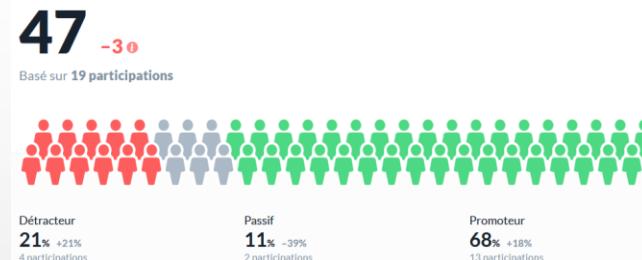
4 avis · 22 photos

très professionnel, mon conseiller m'a permis de trouver un crédit immo à un taux imbattable excellente gestion du dossier qui a été monté très rapidement très bon conseil, parfait

Visité en novembre 2022

Marseille

NPS - décembre 2022



Note de satisfaction client - décembre 2022

4,44 /5 -0,56

Basée sur 22 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,06 /5 -0,23

Moyenne des notes de 4/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

75% (3)
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Marseille	3,5	21	12 avis	814	39	24
PR Aix-en-Provence	5	1	/	346	5	10
PR Avignon	4,8	29 (+1)	/	454	10	7
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	394	1	2
PR Vitrolles	5	19 (+2)	/	374	2	4

Commentaire

Le score NPS est en forte baisse. Cette tendance est confirmée avec une note de satisfaction également en baisse (4,82 en novembre). Attention au temps de réponses des commentaires Critizr.

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

camille giovancarli

8 avis

★★★★★ il y a un jour **NOUVEAU**

Monsieur Autier a défendu notre dossier pour l'achat de notre maison et nous logeons aujourd'hui dedans. Il a été attentif à nos envies et besoin, et a entendu nos souhaits. Il a fait preuve d'un grand professionnalisme nous faisant de retour régulier et nous rappelant avec bienveillance les papiers à fournir. Merci à lui!!
Visité en août 2022

Marianne Benedetto

5 avis

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Un grand merci à madame Malek pour son accueil, sa disponibilité, son professionnalisme. Je recommande vivement !
Visité en décembre 2022

Philippe Joyeux

2 avis

★★★★★ il y a un mois

Madame Malek Dounia au top . À l'écoute, combative, professionnelle et disponible.
Visité en novembre 2022

Melun

NPS - décembre 2022

86 -14

Basé sur 7 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
14% +14%
1 participationPromoteur
86% -14%
6 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

3,52 /5 -1,24

Basée sur 10 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,42 /5 0,77

Moyenne des notes de 5/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 2022.

Performance

80% (4)
Supérieur à 4/5

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Melun	5	3	/	464	7	9
PR Chelles	4,1	7	/	366	4	7
PR Meaux	3	2	2 avis	302	9	3
PR Montereau	5	2	/	216	0	2
PR Pontault-Combault	5	1	/	295	0	6
PR Torcy	2,9 (-0,1)	14 (+1)	10 avis	439	2	10

Commentaire

Les indicateurs remontent au cours de décembre. Le score NPS est bon. C'est le second mois consécutif sans Détracteurs. Attention à la satisfaction des adhérents, en baisse.

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

Mathieu Grémont Oulai
[Local Guide](#) · 94 avis · 344 photos

 il y a 4 jours NOUVEAU

Montpellier

NPS - décembre 2022

44 -56

Basé sur 9 participations

Détracteur
22% +22%
2 participationsPassif
11% +11%
1 participationPromoteur
67% -33%
6 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,56 /5 -0,34Basée sur 12 participations ?

Note moyenne de relation client - décembre 2022

 3,20 /5 -0,87

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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 Montpellier	3,1	22	18 avis	777	29	22
PR Béziers	5	1	/	308	6	2
PR Nîmes	5	1	/	446	10	4
PR Perpignan	4,2	5	/	359	13	11

Commentaire

Le score NPS est en baisse en raison du faible nombre de retour. Confirmant la tendance, la satisfaction adhérent a également baissé (4,84 en novembre). Même si la note de relation adhérent est faible, celle-ci remonte.

Nice

NPS - décembre 2022

88

-12

Basé sur 8 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
13% +13%
1 participationPromoteur
88% -12%
7 participations**Note de satisfaction client - décembre 2022****4,86**

/5

+0,06

Basée sur 10 participations

**Note moyenne de relation client - décembre 2022****4,50**

/5

- 1

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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 Nice	3	4	5 avis	532	13	24
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	223	3	1
PR Toulon	4,5	10	/	363	8	18
PR Vallauris	3,8	4	1 avis	250	0	1

Commentaire

Les indicateurs sont tous en hausse. 88% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Pour le second mois consécutif, aucun Détracteur n'est présent.

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 - décembre 2022

44 -36

Basé sur 34 participations



Détracteur
21% +21%
7 participations

Passif
15% -5%
5 participations

Promoteur
65% -15%
22 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,39 /5 -0,29

Basée sur 38 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022

 **4,41** /5 -0,48

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre 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
St-Denis	3,7 (+0,2)	5 (+1)	2 avis	588	15	38
PR Fréjus	5	2 (+1)	/	/	/	/

Commentaire

Les scores de la Réunion sont moyens mais stables. La satisfaction adhérent augmente légèrement (4,24 en novembre).

Notre conseil : Nous ne pouvons que recommander de transformer les excellents retours en avis sur Google.

Nadia de los Reyes

4 avis

 il y a une semaine **NOUVEAU**

Une professionnelle compétente et humaine. Le conseil est dénué de tout intérêt personnel. Je recommande.

Visité en décembre 2022

Nadia de los Reyes

4 avis

 il y a une semaine **NOUVEAU**

Agence de Saint-Pierre

Une professionnelle compétente et humaine. Le conseil est dénué de tout intérêt personnel. Je recommande.

Visité en décembre 2022

Les Avis

Google

Les Avis Google

Les chiffres du CSF pour le mois de décembre

Traffic généré par Google - Décembre 2022



556
Demandes d'itinéraires



887
Redirections vers CSF.fr

52,381
Vues

1,143
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



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

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 43 avis, soit +5,10% ! Ces avis concernent toutes les agences, un grand bravo à tous, et plus particulièrement à Cergy, Lyon, Marseille, Toulouse et Tours ! Nous cumulons à la fin de l'année 2022, 885 avis sur Google.

Concernant 2022, nous partions de 522 avis avec une note moyenne à 4,11. C'est une progression énorme. Au total, c'est plus de 70% d'augmentation du nombre d'avis, avec une note se stabilisant à 4,21/5.

« La vie, c'est comme une bicyclette, il faut avancer pour ne pas perdre l'équilibre. »

- Albert Einstein