



**Période
décembre 2022**



Par Quentin Boulaud – Equipe 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**.

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.

La Relation Adhérent

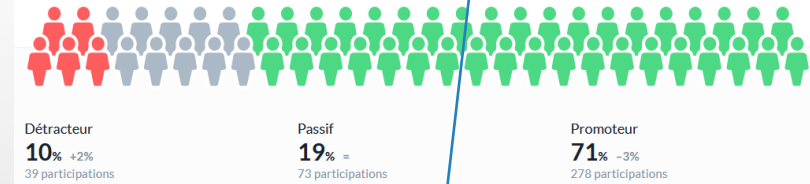
Cette note est établie grâce aux indicateurs de taux de réponse moyen, de temps de réponse moyen et de qualité des réponses données, suite à l'avis d'un prospect/adhérent sur Critizr ou sur Google.

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

NPS - décembre 2022

61 -5

Basé sur 390 participations



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

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,52 /5 -0,16

Basée sur 448 participations



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

NPS - 2022

65 +1 ⓘ

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 ⓘ

Basée sur 4 947 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - 2022



4,06 /5 -0,01 ⓘ

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'hésitez pas à jouer la carte de la recommandation après chaque rendez-vous !

Question 7 ⓘ

Recommanderiez-vous le CSF à vos proches ?

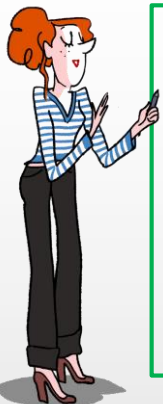


Note moyenne

8,77 /10 +0,15 ⓘ

Réponses

3 743



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 meilleur, il est inférieur de 6 points à Septembre.

NPS - décembre 2022

56 -20

Basé sur 78 participations



Détracteur
12% +9%
9 participations

Passif
21% +3%
16 participations

Promoteur
68% -11%
53 participations

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.

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,60 /5 -0,14

Basée sur 89 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 améliore encore sa note de relation client en répondant rapidement aux témoignages des adhérents.

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





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 ⓘ

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

Performance

62% (18)

Supérieur à 4/5

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

NPS - décembre 2022

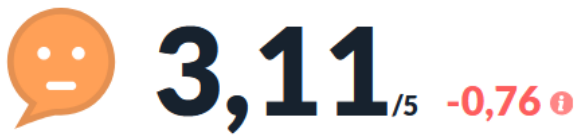


Détracteur	Passif	Promoteur
17% +17%	17% +17%	67% -33%
1 participation	1 participation	4 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre 2022



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

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

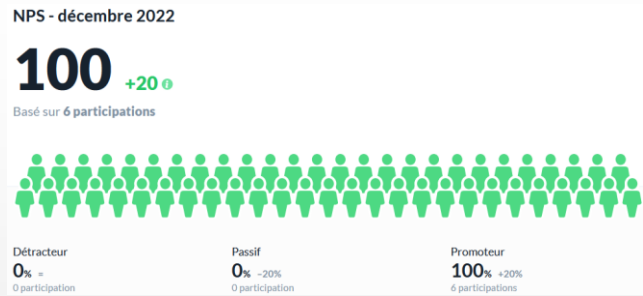
Alors je vous conseille fortement MMe SOUCHU c'est une personne avant tous humaine une qualité de travail remarquable elle ne lâche rien elle accompagne jusqu'au bout du dossier.

Visité en décembre 2022

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 !



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre 2022



	Note Google	Nombre de notes	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lens	1,1	7	19 avis	/	/	/
PR Arras	4,5 (+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 Thérrouanne	/	/	1 avis	/	/	/

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

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 !

80 +42 ⓘ

8 participations

4,71_{/5} +0,58 

 **3,64**_{/5} **-0,70** 

	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

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

NPS - décembre 2022

26

-43 ⓘ

Basé sur 19 participations



Détracteur

21% +21%
4 participations

Passif

32% +1%
6 participations

Promoteur

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 ⓘ

Performance

67% (2)

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 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

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

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 !

NPS - décembre 2022

80

+13

Basé sur 10 participations



Détracteur

10% -7%

1 participation

Passif

0% =

0 participation

Promoteur

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 score Google restent bons mais encore insuffisants. Le score parfait de Reims a été perdu suite à un unique avis négatifs.

j! Gris

2 avis

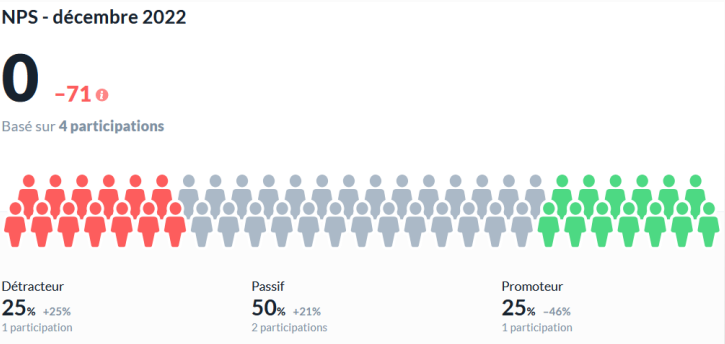


il y a 3 semaines

NOUVEAU

Visité en décembre 2022

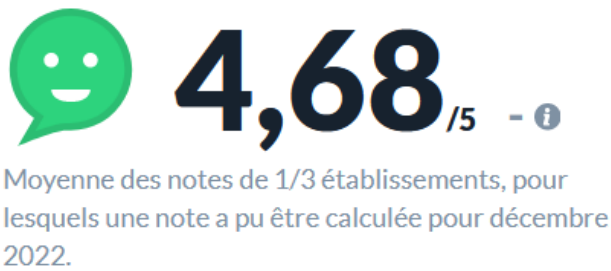
Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour décembre



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre



	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 augment 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 a faire a 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

RÉGION OUEST

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)



	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

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

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.

4,68_{/5} **-0,25** ⓘ

 **4,31**_{/5} - 

Visité en novembre 2022

Guadeloupe et Martinique

NPS - décembre 2022

47

+29 ⓘ

Basé sur 19 participations



Détracteur
16% -11%
3 participations

Passif
21% -6%
4 participations

Promoteur
63% +18%
12 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,11 /5 -0,11 ⓘ

Basée sur 23 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,13 /5 -0,49 ⓘ

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

suzy

[Local Guide](#) : [2 avis](#) : [52 photos](#)

★★★★★ il y a 4 semaines

Visité en décembre 2022

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 !

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	/	/	/

Jean

2 avis

★★★★★ il y a 2 semaines

NOUVEAU

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).

Noire 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 !

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 ⓘ

Basé sur 7 participations



Détracteur 0% -11% 0 participation

Passif 0% -11% 0 participation

Promoteur 100% +22% 7 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,92 /5 +0,36 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - décembre 2022

4,40 /5 -0,15 ⓘ

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

Christine Clavé

5 avis

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Nouveau rdv avec Jennyfer Millot pour un emprunt immobilier.

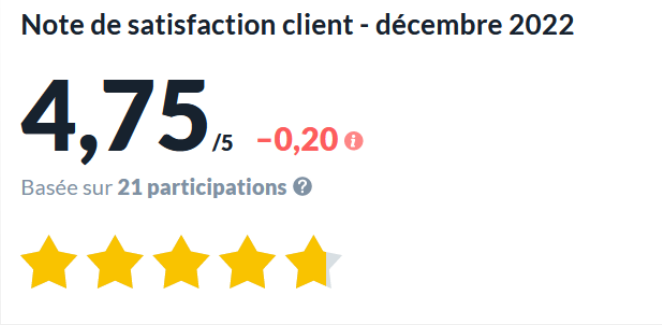
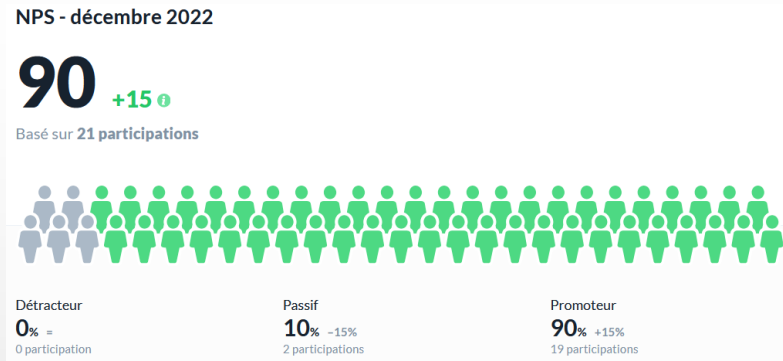
Professionnelle très compétente, impliquée, disponible. Toujours de bons conseils. Je recommande.


Visité en décembre 2022

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 !



	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

Tootie Cookie

★★★★★ il y a une semaine

NOUVEAU

Visité en décembre 2022

les génies de CODM

★★★★★ il y a un mois

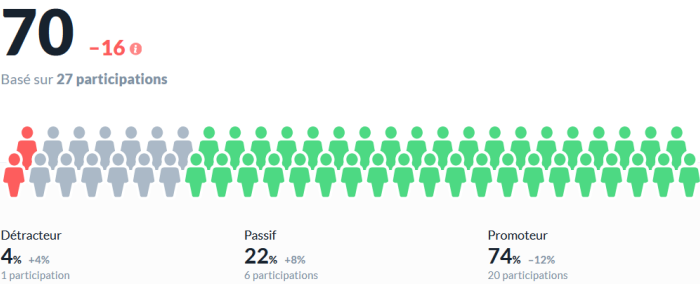
Visité en novembre 2022

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.

NPS - décembre 2022



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre 2022



	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)	/	1 208	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



Détracteur	Passif	Promoteur
14% +14%	21% -1%	64% -14%
2 participations	3 participations	9 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022



Basée sur 16 participations



Note moyenne de relation client - décembre 2022



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

Performance

33% (1)
Supérieur à 4/5

	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

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

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 !

NPS - décembre 2022

-20 -80

Basé sur 5 participations



Détracteur
40% +20%
2 participations

Passif
40% +40%
2 participations

Promoteur
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.

RÉGION EST

Navigation

[Sommaire](#)

[Créteil](#)

[Dijon](#)

[Evry](#)

[Grenoble](#)

[Lyon](#)


[Marseille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Nice](#)

[La Réunion](#)

		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

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



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre 2022



	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

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 décrypter 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 Brosse
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

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 !

NPS - décembre 2022

62 +32 ⓘ
Basé sur 8 participations



Détracteur 0% -20% 0 participation
Passif 38% +8% 3 participations
Promoteur 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	/	/	/	/

Bogaczyk Rudy

10 avis

★★★★★ il y a une semaine

NOUVEAU

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.

Grenoble

NPS - décembre 2022

80 +80 ⓘ

Basé sur 5 participations



Détracteur
0% -40%
0 participation

Passif
20% =
1 participation

Promoteur
80% +40%
4 participations

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,63 /5 -0,07 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



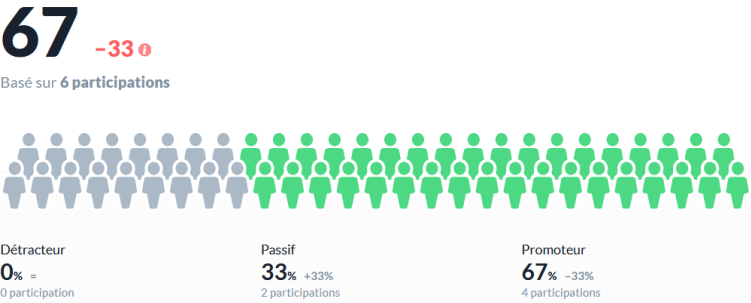
	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	3,5	8	4 avis	598	17	20
PR Annecy	5	3	/	483	2	5
PR Bourgoin-Jallieu	4,8	4	/	284	1	2
PR Chambéry	5	1	/	389	7	1

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



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre 2022



	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 concrétiser et acheter notre maison. Un grand merci à vous.

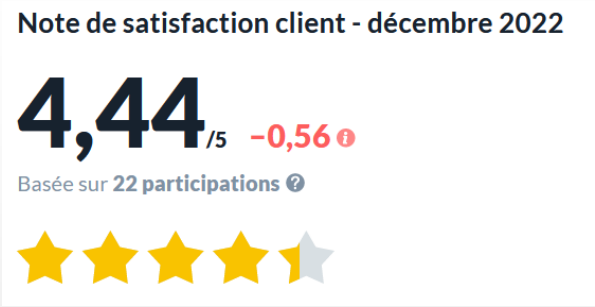
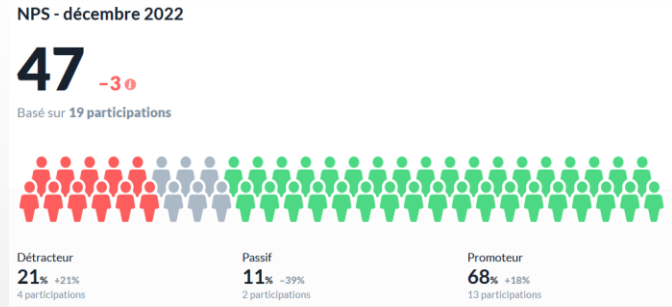
Visité en décembre 2022

Eric Tomasso
4 avis · 22 photos
★★★★★ il y a un mois

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



	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 envie 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

86 -140

Promoteur
86% -14%
6 participations

3,52_{/5} **-1,24** ⓘ

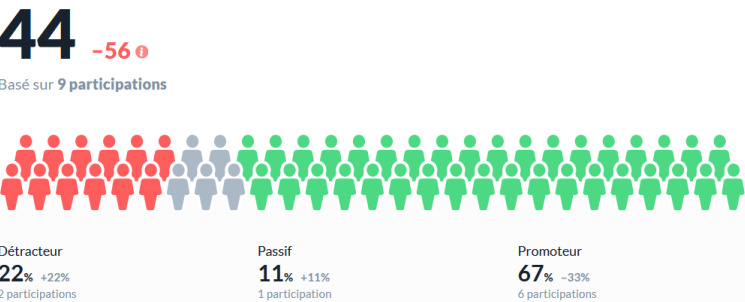
 **4,42**_{/5} **0,77** 

80% (4)
Supérieur à 4/5

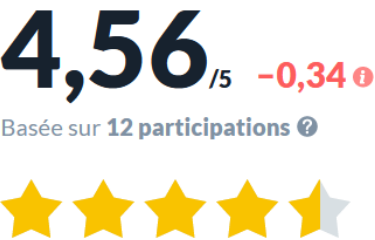
Mathieu Grémont Oulai
Local Guide · 94 avis · 344 photos
★★★★☆ il y a 4 jours **NOUVEAU**

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

NPS - décembre 2022



Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre 2022



	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.

NPS - décembre 2022

88 -12

Basé sur 8 participations



Détracteur 0% = 0 participation
Passif 13% +13% 1 participation
Promoteur 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 -

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



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

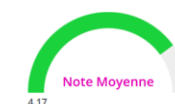


Traffic généré par Google - Novembre 2022



804

Demandes d'itinéraires



1,098

Redirections vers CSF.fr

77,625

Vues

1,412

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



Mauvais avis ?
Prenons du
recul avant de
répondre !

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