



Période
janvier 2023



Par Quentin Boulaud – Equipe FSR

Sommaire

Ce mois-ci au programme

Pour cette nouvelle année, nous reparons sur la formule habituelle : les scores nationaux, régionaux et par agence. Notons tout de même la grande nouveauté de janvier : la parution également des scores de [Télévente](#).

Le service sera également impliqué dans la collecte d'avis Google pour l'adresse du siège, soit le point rencontre Grands Boulevards.

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

LE CSF VU PAR CRITIZR

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 remonté. Nous gagnons 11 points sur janvier. On estime que **78% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **6% de Détracteurs**. C'est une excellente progression !

NPS - janvier 2023

72 +2 ⓘ

Basé sur 474 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.

La note de satisfaction sur 5 est en corrélation avec le score NPS. On passe d'une note moyenne de 4,52 en décembre à 4,68 en janvier.

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,68 /5 +0,02 ⓘ

Basée sur 535 participations ⓘ

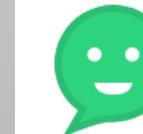


La Relation Adhérent

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 reste élevée malgré une légère baisse. Cela est dû au temps de réponse moyen qui reste encore assez long.

Note moyenne de relation client - janvier 2023

4,17 /5 -0,12 ⓘ

Performance

72% (50)

Supérieur à 4/5

Moyenne des notes de 69/113 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

Télévente

NPS - janvier 2023

65 +3

Basé sur 66 participations



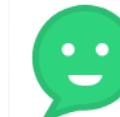
Note de satisfaction client - janvier 2023

4,45 /5 -0,12

Basée sur 74 participations



Note moyenne de relation client - janvier

4,29 /5 -0,09

Moyenne des notes de 3/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	↓	NPS	%	Part.				⋮
1	TELEVENTE RAC	72	+27	18				⋮
2	TELEVENTE PP	63	-8	27				⋮
3	TELEVENTE ADE	62	=	21				⋮

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
PR Grands Boulevards	3 (+0,1)	24 (+1)	18 avis	4489	69	65

Commentaire

Pour le premier mois de l'année, nous incluons Télévente dans notre rapport. On estime que **73% des sondés sont des Promoteurs du CSF** contre **8% de Détracteurs**. Les indices de satisfactions restent néanmoins en dessous de la moyenne nationale malgré une relation « clients » plus élevée.

Notre conseil : Télévente étant rattachée à l'agence de Paris Grands Boulevards, il est pertinent de partager le score Google que voit un prospect/adhérent avant d'appeler. On estime qu'avec 18 avis 5/5 sur Google, la note moyenne sera de 4/5.

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 gagne 16 points sur un mois. **On estime que 79% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **7% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). Les scores sont bien meilleurs depuis décembre et même en comparaison par rapport à l'an dernier.



La Satisfaction Adhérent

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

Cette note, bien qu'en baisse en comparaison avec 2022, reste meilleure qu'en décembre (4,60). Elle reste élevée et confirme le score NPS en hausse.

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. Le temps moyen de réponse est de 2 jours et 6 heures.

NPS - janvier 2023

72 +11 ⓘ

Basé sur 104 participations



Détracteur

7% -2%
7 participations

Passif

14% -6%
15 participations

Promoteur

79% +9%
82 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,63 /5 -0,11 ⓘ

Basée sur 119 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier



4,31 /5 -0,32 ⓘ

Moyenne des notes de 20/30 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

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 marque une belle progression. On estime que 78% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs (recommandent le CSF) contre 3% de Détracteurs (déconseillent le CSF). Le score est bien meilleur qu'en décembre (+8 points).



La Satisfaction Adhérent

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

La Satisfaction Adhérent augmente elle aussi. Ce haut score vient confirmer la qualité de nos échanges pressentie avec le haut 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 note de Relation est en légère hausse. Nous remarquons une baisse du temps moyen de réponse à 1 jour et 15 heures.

NPS - janvier 2023

75 +1

Basé sur 183 participations



Détracteur

3% -2%
6 participations

Passif

19% +4%
34 participations

Promoteur

78% -1%
143 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,75 /5 +0,28

Basée sur 205 participations



Note moyenne de relation client - janvier

4,34 /5 0,23

Moyenne des notes de 19/34 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

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 gagne depuis décembre 15 point. **On estime que 80% de nos rencontres recommandent le CSF** (Promoteurs) contre **7% de qui déconseillent** (Détracteurs).

NPS - janvier 2023

73 -4

Basé sur 121 participations



Détracteur

7% +4%
9 participations

Passif

12% -5%
15 participations

Promoteur

80% =
97 participations

La Satisfaction Adhérent

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

Confirmant le haut score NPS, la satisfaction des adhérents est très élevée. Elle gagne 0,24 points depuis décembre !



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.

Le score de la relation retombe en-dessous de 4. Cela est dû à 4 retours sans réponse à la fin du mois. Le délai moyen de réponse est de 1 jour et 20 heures.

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,69 /5 -0,07

Basée sur 137 participations



Note moyenne de relation client - janvier


3,93 /5 -0,24

Moyenne des notes de 27/46 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

Beauvais

NPS - janvier 2023

75

+4 0

Basé sur 12 participations



Détracteur
8% -6%
1 participation

Passif
8% +8%
1 participation

Promoteur
83% -3%
10 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,81 /5 +0,22 0

Basée sur 13 participations 0



Note moyenne de relation client - janvier

 **4,06** /5 -0,45 0

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre de notes	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	4,5 (+0,2)	26 (+7)	586	19	35
PR Amiens	5	3	352	9	7
PR Clermont	4,2 (+0,2)	6 (+1)	586	19	35
PR Lacroix-St-Ouen	5	2 (+1)	231	2	5

Commentaire

Le Score NPS remonte et dépasse le score de l'an dernier (71). Nous comptons peu de détracteurs pour **83% de Promoteurs**. Même si la satisfaction baisse, le score reste haut. Nous notons surtout une amélioration de la relation clientèle depuis la reprise des retours Critizr et Google par le service FSR en milieu de mois, dans l'attente d'un nouveau DA.

Bravo à tous pour ces nombreux avis !

Sabrina Cazier
1 avis

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Conseillère au top, très bien accueillie.
À su me mettre à l'aise conseillère très à l'écoute.
Super réactive pour trouver des solutions à ma demande et de plus d'une rapidité pour traiter mon dossier, encore MERCI.

Visité en janvier

Stéphane FALCONNET

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Visité en janvier

R Tony
1 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Nous recommandons vivement Mme Morais, réactive, professionnelle, de très bon conseils et efficace. Super accompagnement tout au long du projet. Merci !!!

Visité en janvier

Bobigny

NPS - janvier 2023

43 -24 ⓘ

Basé sur 7 participations



Détracteur
14% +14%
1 participation

Passif
29% -4%
2 participations

Promoteur
57% -10%
4 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,33 /5 -0,40 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier

**4,41** /5 -0,59 ⓘ

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	36	/	1453	10	29
PR Aulnay-sous-Bois	4,6	9	/	831	4	15
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	650	7	4

Commentaire

L'agence perd encore des points sur son score NPS, passant de 55 en Décembre à 43 ce mois-ci. La baisse du score de satisfaction démontre qu'il s'agit bien d'une tendance durable. Malgré tout, la relation adhérent reste stable et bien au-dessus de la moyenne nationale.

Notre conseil : Nous vous recommandons de collecter les avis sur Google. Nous avons mis en place plusieurs aides et conseils, il ne tient qu'à nous de bâtir notre e-réputation.

Lens

NPS - janvier 2023

85 -15 ⚠

Basé sur 13 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
15% +15%
2 participationsPromoteur
85% -15%
11 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,50 /5 -0,50 ⚠Basée sur 14 participations ?

Note moyenne de relation client - janvier

 4,14 /5 - ⚠

Moyenne des notes de 3/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	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	4,6 (+0,1)	9 (+1)	/	524	13	15
PR Béthune	3,7	3	3 avis	644	8	4
PR Calais	5	1	/	484	6	9
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence voit son score NPS baisser. On estime que **85% des personnes sondées sont des Promoteurs**. La satisfaction des adhérents baisse également mais les deux indicateurs restent hauts. La note de relation adhérent reste égale à celle de décembre.

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

Mathieu Gohier
 Local Guide · 12 avis · 1 photo
 il y a une semaine NOUVEAU

Un grand merci à Madame LEMAIRE pour le temps qu'elle a passé sur mon dossier, pour son professionnalisme ainsi que pour sa disponibilité. Je recommande cette agence.
Visité en janvier

NPS - janvier 2023

79 +12

Basé sur 14 participations



Détracteur
7% +7%
1 participation

Passif
7% -26%
1 participation

Promoteur
86% +19%
12 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,81 /5 -0,19

Basée sur 14 participations ?



Note moyenne de relation client - janvier


4,03 /5 -0,04

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	4 (+0,2)	25 (+2)	2419	101	48
PR de Roubaix	5 (+0,3)	8 (-1)	1237	9	9

Commentaire

Le score NPS reste stable. On compte 86% de Promoteurs. La satisfaction augmente fortement (4,71 en décembre). La relation adhérent remonte mais reste encore basse avec un temps moyen de retour de 3 jours et 19 heures.

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.



Sébastien DUFOUR

1 avis

 il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Merci à Mme Bargiacchi pour son accueil, son dévouement ainsi que pour sa réactivité pour l'avancement de notre dossier de crédit.
Visité en janvier

NPS - décembre 2022

100 +120
Basé sur 6 participation NPS - janvier 2023

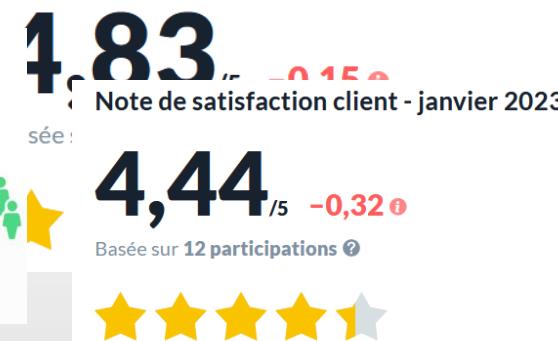
55 +300
Basé sur 11 participations

Détracteur
0% =
0 participation

Détracteur 9% +9%
1 participation Passif 27% -48%
3 participations Promoteur 64% +39%
7 participations

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,4 (+0,1)	21 (+3)	/	638	20	21
PR Metz	3,5	11	3 avis	628	16	16

Note de satisfaction client - décembre 2022



Note moyenne de relation client - décembre



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



Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

Commentaire

Nancy a plus de participations mais perd beaucoup de points sur son score NPS et Satisfaction. Cela est dû à une seul retour négatif sur Metz. Le score de relation client reste très élevé avec un temps moyen de réponse estimé à 14 heures.

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

Alexis Pennerat
1 avis
 il y a une semaine **NOUVEAU**

Disponibles, sérieux, professionnels, les salariés du CSF prodiguent des conseils personnalisés adaptés aux fonctionnaires.
Je recommande fortement leurs services.
Visité en janvier

Paris RD-RG

NPS - janvier 2023

62 -17

Basé sur 21 participations



Détracteur
14% +7%
3 participations

Passif
10% +3%
2 participations

Promoteur
76% -10%
16 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,46 /5 -0,29

Basée sur 25 participations



Note moyenne de relation client - janvier

4,45 /5 -0,39

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Paris RD	4,5	12	/	3088	6	21
Agence Paris RG	3,9 (+0,2)	7 (+1)	1 avis	1476	2	11
PR Grands Boulevards	3 (+0,1)	24 (+1)	18 avis	4489	69	65
PR Place d'Italie	3,9	14	2 avis	1397	2	13

Commentaire

L'agence regagne un score NPS plus proche de la moyenne nationale (26 en décembre). Le score de satisfaction confirme cette tendance. 1 sondés sur 4 n'a pas apprécié son rendez-vous à Grands Boulevards (les 3 détracteurs du mois). La note de relation client est en forte hausse.

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 !

Emmanuel Cottais
Local Guide · 31 avis
⋮

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

La personne qui m'a reçu a pris son temps pour tout m'expliquer, à été très à l'écoute, et m'a conseillé . Je recommande vivement cette agence!

Visité en janvier

Mya Ben
1 avis - 1 photo
⋮

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

J ai pu rencontrer pour la première fois madame Cohen en septembre 2022. Elle a tout de suite cerné m'a demande est a fait en sorte que je puisse obtenir mon prêt immobilier en un mois. j ai eu l édition de mon offre très rapidement. Merci à madame Cohen de sa réactivité et à l agence PARIS 9 eme Un r ève qui se r éalise enfin.

Visité en janvier

NPS - janvier 2023

100 +71 ⓘ

Basé sur 11 participations

Détracteur
0% -14%
0 participationPassif
0% -43%
0 participationPromoteur
100% +57%
11 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,87 /5 +0,27 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier

4,13 /5 0,55 ⓘ

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,8	23	432	12	9
PR Troyes	4,7 (+0,3)	15 (+6)	528	10	4

Commentaire

Le score NPS baisse légèrement. On estime que **100% des sondés recommandent le CSF**. La satisfaction est presque proche de l'excellence. Attention au temps de réponse, estimé à 2 jours et 11 heures en moyenne.

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



RI

14 avis · 7 photos

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Rémi est un professionnel hors pair, très impliqué dans la gestion de ses dossiers, disponible et passionné par son métier. Donne de très bons conseils avec pédagogie et humour. Personne très sympathique et dynamique ! De nos jours des professionnels comme lui sont très rares et c'est très appréciable! Je recommande volontiers à mon entourage

Visité en janvier

Rouen

NPS - janvier 2023

100 +43 ⓘ

Basé sur 4 participations



Détracteur
0% -14%
0 participation

Passif
0% -14%
0 participation

Promoteur
100% +29%
4 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,70 /5 +0,36 ⓘ

Basée sur 6 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier

4,46 /5 -0,54 ⓘ

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rouen	3,6	9	4 avis	779	27	17
PR Caen	5	2	/	487	7	9
PR Evreux	3,6	5	2 avis	286	6	2
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	351	2	1

Commentaire

Le score NPS est au maximum mais avec seulement 4 participations au cours du mois de janvier. L'ensemble des scores restent bon.

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

Strasbourg

NPS - janvier 2023

64 +14 ⓘ

Basé sur 11 participations



Détracteur
0% -25%
0 participation

Passif
36% +36%
4 participations

Promoteur
64% -11%
7 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023 Note moyenne de relation client - janvier

4,78 /5 -0,22 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ

**4,60** /5 -0,36 ⓘ

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,4	35 (+3)	18 avis	765	34	24
PR Colmar	4,3 (+01)	7 (+1)	/	466	4	18
PR Mulhouse	4,2	5	/	487	8	7

Commentaire

Le score NPS est de nouveau bon avec aucun Détracteur sur le mois. Les scores de Satisfaction et Relation client sont très élevés malgré des scores légèrement plus faibles que l'an dernier.

Notre conseil : Continuons sur cette voie, ce mois-ci, c'est 4 nouveaux avis !

M
Mona Aoudi
3 avis

★★★★★ il y a 3 semaines
NOUVEAU

Très bonne expérience. Je recommande de passer par le Csf qui est à l'écoute, disponible, réactif et toujours de bons conseils. L'accompagnement, notamment pour un premier achat immobilier, n'est pas toujours simple et Mme El Ouati est resté à l'écoute de nos besoins / demandes et a toujours pris le temps de nous présenter les différentes étapes du projet et de nous expliquer les notions plus ou moins complexes avec pédagogie ! Sans eux notre projet n'aurait pas pu se faire (ou du moins avec beaucoup plus de difficultés).

Visité en janvier

B
BELKOUDIA SANAA
3 avis

★★★★★ il y a une semaine
NOUVEAU

Ma conseillère a été à l'écoute, elle nous a permis d'y voir plus claire et sans doute de tenter d'autres approches pour la réalisation de notre projet. Je recommande cette conseillère +++

Visité en janvier

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)

RÉGION OUEST

Bordeaux

NPS - janvier 2023

62 -24 ⚡

Basé sur 13 participations

Détracteur
8% +8%
1 participationPassif
23% +9%
3 participationsPromoteur
69% -17%
9 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,62 /5 -0,21 ⚡Basée sur 14 participations ?

Note moyenne de relation client - janvier

**4,21** /5 -0,13 ⚡

Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bordeaux	3,8	24	3 avis	1397	57	21
PR Pessac	5	7	/	877	1	3
PR Sanilhac	5	2	/	329	3	2

Commentaire

Le score NPS est en baisse en raison de l'augmentation des avis Passifs (en gris). La satisfaction reste au même niveau tandis que le score de relation client augmente, avec un temps de réponse moyen de 1 jour et 12 heures.

Notre conseil : Profitons de ces excellents retours pour continuer de recueillir les avis positifs ! Nous sommes sur la bonne voie.

Cergy

NPS - janvier 2023

69 -31

Basé sur 16 participations



Détracteur
0% =
0 participation

Passif
31% +31%
5 participations

Promoteur
69% -31%
11 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,65 /5 +0,07

Basée sur 18 participations



Note moyenne de relation client - janvier



4,45 /5 -0,42

Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Cergy	3,9 (+0,1)	16 (+1)	1 avis	811	7	25
PR Enghien-les-Bains	3,7	17	6 avis	921	3	16
PR Gonesse	4,9 (-0,1)	8 (+4)	/	519	9	10

Commentaire

Le score NPS reste stable malgré une légère baisse. Aucun détracteur n'est à signaler pour le deuxième mois consécutif ! La relation client augmente grâce à un temps de réponse moyen de 1 jour et 10 heures.

Notre conseil : Continuons sur cette lancée !

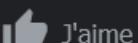


Ernestine Belo Bardin

2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Très ouverte et à l'écoute. Donne des bons conseils.
Visité en janvier



J'aime



Océane Briand

Local Guide · 21 avis · 20 photos

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Je me suis rendue à l'agence CSF de Gonesse car celle où j'avais l'habitude d'aller près de mon travail a fermé et je suis ravie car j'y ai retrouvé le même professionnalisme et la même bienveillance. Merci à Monsieur Hautcoeur qui a su nous conseiller et nous faciliter les démarches d'achat de notre bien avec beaucoup de réactivité.
Visité en juillet 2022

Guadeloupe et Martinique

NPS - janvier 2023

64 -3

Basé sur 36 participations



Détracteur
8% -5%
3 participations

Passif
19% +12%
7 participations

Promoteur
72% -8%
26 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,29 /5 -0,45

Basée sur 39 participations



Note moyenne de relation client - janvier

 **4,24** /5 0,40

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,4	9 (+1)	1069	31	75
Agence de la Martinique	4,5	23	1381	51	58

Commentaire

Les indicateurs des agences sont légèrement en dessous de la moyenne nationale. Le score de relation client reste au-dessus grâce à un temps moyen de réponse de 1 jour et 12 heures.

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

 **cedric tournemeule**
6 avis

 il y a un mois

Très bons conseillers
Visité en janvier

NPS - janvier 2023

81 +10 ⓘ

Basé sur 21 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
19% -10%
4 participationsPromoteur
81% +10%
17 participations**Note de satisfaction client - janvier 2023****4,83** /5 -0,02 ⓘ

Basée sur 24 participations ⓘ

**Note moyenne de relation client - janvier****4,98** /5 - ⓘ

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Nanterre	3,8	11	1 avis	815	19	11
PR Antony	4	8	/	820	6	12
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	888	3	8
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

Avec bien plus de participations, les scores sont plus pertinents ce mois-ci. Tous sont très élevés. On note l'absence de détracteur sur ce mois-ci.

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 - janvier 2023

86 -2

Basé sur 14 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
14% +1%
2 participationsPromoteur
86% -2%
12 participations4,85 /5 +0,04

Basée sur 16 participations



Note moyenne de relation client - janvier

4,24 /5 1,54

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nantes	5	2	/	1091	35	36
PR Angers	2,2	6	11 avis	462	6	5
PR La Rochelle	5	5 (+3)	/	/	/	/
PR St-Nazaire	3	2	2 avis	335	5	12

Commentaire

Aucun détracteur sur cette période pour le second mois consécutif. On note néanmoins l'augmentation du score NPS, de 75 en décembre à 86. Cette tendance est confirmée par l'augmentation du score satisfaction. Baisse du score de relation client en raison d'un temps de réponse moyen plus élevé.

Notre conseil : Profitons de ces belles recommandations pour construire la e-réputation des agences et points rencontres sur Google.

Sebastien Mesnier

3 avis

★★★★★
il y a 3 semaines
NOUVEAU

Deuxième expérience avec le csf à La Rochelle pour un projet immobilier. Très satisfait dans les deux cas. Offre pertinente, conseils, suivis, réactivité et relation agréable même pour un dossier où les rebondissements ont été nombreux. Je recommande.
Visité en septembre 2022

NPS - janvier 2023

79
+36 ⓘ

Basé sur 14 participations

Détracteur
0% -14%
0 participationPassif
21% -8%
3 participationsPromoteur
79% +22%
11 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,90 /5 +0,57 ⓘ

Basée sur 16 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier

4,46 /5 0,02 ⓘ

Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4,3 (+0,1)	6 (+1)	682	26	23
PR Mont-de-Marsan	5	1	381	6	11
PR Tarbes	5	1	493	8	11

Commentaire

C'est un cinquième mois **sans Détracteur** pour Pau. **79% des sondés sont des Promoteurs** du CSF. La satisfaction est proche de l'excellence comme toujours tandis que la relation client continue de progresser.

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



SABRINE CHALBI

Local Guide · 22 avis · 2 photos

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Je recommande vivement avant d'entamer vos projets. J'ai eu une information complète et détaillée.
Visité en janvier

Rennes

NPS - janvier 2023

79
-9

Basé sur 24 participations

Détracteur
4% +4%
1 participationPassif
13% =
3 participationsPromoteur
83% -5%
20 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,88 /5 +0,36

Basée sur 27 participations



Note moyenne de relation client - janvier


3,99 /5 - i

Moyenne des notes de 1/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT	
Agence Rennes	2,8	6	8 avis	1034	40	18	 cochard dominique 10 avis  il y a 3 semaines NOUVEAU Accueil exelent, conseil, écoute, toutes les qualités requises nécessaires lors de l'entretien, Je recommande vivement Visité en janvier
PR Brest	3,4 (+0,1)	16 (+1)	10 avis	721	30	26	 Cris Lhenoret 7 photos  il y a 2 semaines NOUVEAU Visité en janvier
PR Lorient	4,3 (+0,1)	6 (+1)	/	489	6	9	
PR St-Brieuc	5	1	/	336	2	1	
PR Vannes	5	1	/	315	6	2	

Commentaire

Le score NPS reste élevé malgré une baisse (90 en décembre). Malgré tout, la note de satisfaction reste très élevée. Attention à la note de relation qui est basse en raison de retours trop longs (3 jours et 3 heures en moyenne).

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.

Toulouse

NPS - janvier 2023

73 +16 ⓘ

Basé sur 15 participations



Détracteur
7% +7%
1 participation

Passif
13% -30%
2 participations

Promoteur
80% +23%
12 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,87 /5 +0,42 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier



3,75 /5 -0,85 ⓘ

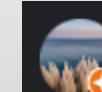
Moyenne des notes de 2/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence (Balma)	4,4 (+0,1)	50 (+17)	/	1110	11	16
Point rencontre	5	36 (+3)	/	1384	34	29

Commentaire

Toulouse garde des indicateurs stables sur la période, hormis pour la relation client. Bien que l'agence ait beaucoup de retour, le temps moyen de réponse est de 4 jours et 14 heures.

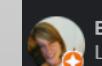
C'est un mois record pour la collecte d'avis Google, encore bravo !

**Aude F**

Local Guide · 19 avis · 14 photos

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

En remerciant le professionnalisme et la disponibilité de Mr.Carrola.
Visité en juillet 2022

**Elodie Chepied**

Local Guide · 17 avis · 1 photo

★★★★★ il y a un mois

J'ai été reçu par Mme Ben Mimoun Assia à l'agence de Balma. Accueillante, professionnelle, souriante et à l'écoute. Merci beaucoup
Visité en janvier

Tours

NPS - janvier 2023

88 -12

Basé sur 26 participations



Détracteur
0% =
0 participation

Passif
12% +12%
3 participations

Promoteur
88% -12%
23 participations

4,67 /5 -0,33

Basée sur 29 participations



Note moyenne de relation client - janvier

4,62 /5 -0,23

Moyenne des notes de 4/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,6 (+0,1)	8 (+2)	770	46	23
PR Chartres	5	4 (+1)	187	4	4
PR Orléans	4,1	14 (+1)	1003	57	30
PR Poitiers	4 (+0,1)	21 (+2)	651	10	9

Commentaire

L'agence voit ses notations progresser. Le score NPS gagne 38 points en comparaison à décembre. Aucun détracteur n'est signalé ce mois-ci. La note de relation client augmente grâce à un temps de réponse moyen inférieur à 22 heures.

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

Luc Dealessandri
 10 avis
★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU

Premier achat immobilier en pleine période compliquée pour les prêts immobiliers en 2022, j'ai fait appel au CSF sans grande conviction, en tant qu'agent public. Au final, très agréablement surpris et reçu par Mme Gindreau, avec un dynamisme et énergie hors du commun, qui nous a trouvé une proposition idéale auprès de la Banque populaire et a su nous accompagner du début à la fin. Très professionnelle et claire sur le déroulé, ce premier achat n'aura finalement pas été si compliqué, notamment grâce au CSF.

Visité en janvier

lou dav
 2 avis
★★★★★ il y a un mois

Excellent accueil et très bonne maîtrise des sujets abordés pendant l'entretien.

Je recommande les yeux fermés 😊 😊

Visité en décembre 2022

Valerie Leblanc
 2 avis
★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Bonjour

Je recommande cette agence et surtout cette conseillère qui m'a super bien guidée et renseignée lors de mon projet

Merci

Madame MARÉCHAL

Visité en janvier

Versailles

NPS - janvier 2023

50 +17 ⓘ

Basé sur 4 participations

Détracteur
0% -33%
0 participationPassif
50% +50%
2 participationsPromoteur
50% -17%
2 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,37 /5 +1,34 ⓘ

Basée sur 5 participations ⓘ

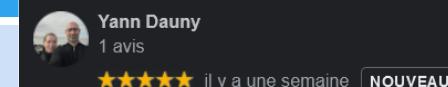


Note moyenne de relation client - janvier

 3,75 /5 - ⓘ

Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Versailles	3,7	19 (+1)	4 avis	638	8	20
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	439	3	3
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	644	8	20



Très bien accueilli et super bien conseillé pour notre projet qui a pu aboutir grâce à eux. Personnel très efficace, à l'écoute et avec un rendu d'information impeccable. On a toujours été mis au courant de l'avancement de notre dossier. Je recommande très fortement cette agence.
Visité en janvier

Commentaire

Le score NPS remonte (-20 le mois dernier). **Aucun Détracteurs n'est à signaler.** Encore peu de retour ce mois-ci. Attention, seulement 67% des retours trouvent une réponse à la fin du mois.

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.

Navigation

[Sommaire](#)

[Créteil](#)

[Dijon](#)

[Evry](#)

[Grenoble](#)

[Lyon](#)

[Marseille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Nice](#)

[La Réunion](#)

RÉGION EST

Créteil

NPS - janvier 2023

60 -40

Basé sur 5 participations

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

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,30 /5 -0,70

Basée sur 7 participations



Note moyenne de relation client - janvier

2,66 /5 - 0

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	2,5 (+0,2)	11 (+1)	15 avis	995	8	29
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	548	3	10
PR Saint-Mandé	5	2	/	570	1	0
PR Villejuif	5	1	/	562	2	9

Commentaire

Le score NPS et la satisfaction des adhérents sont en baisse en raison du faible nombre de retour. Seulement 5 participations ce mois-ci. Malgré le peu de retours, peu trouvent une réponse avant la fin du mois.

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



Jérôme Vervaeke
2 avis
★★★★★ il y a un mois
Visité en janvier

Dijon

NPS - janvier 2023

75 +11 ⓘ

Basé sur 16 participations

Détracteur
13% +13%
2 participationsPassif
0% -36%
0 participationPromoteur
88% +24%
14 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,70 /5 -0,19 ⓘ

Basée sur 17 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - janvier

3,27 /5 1,42 ⓘ

Moyenne des notes de 3/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Dijon	4,4	10	/	436	9	9
PR Auxerre	4,8	4	/	357	5	1
PR Besançon	3,7	6	2 avis	690	7	8
PR Chalon-sur-Saône	4,9	7	/	411	9	0
PR Macon	5	1	/	270	3	0

Commentaire

Le score NPS de Dijon est en hausse (63 en décembre). **88% des sondés recommandent le CSF.** Attention au délai de réponse des retours Critizr. 17% ne trouvent pas de réponses avant la fin du mois. Le délai moyen de réponse est de 5 jours et 22 heures.

Notre conseil : Le nombre d'avis par point rencontre reste encore faible. N'hésitez pas à détecter les bons retours pour les transformer en avis Google !

NPS - décembre 2022

62

Basé sur 8 participations



NPS - janvier 2023

55

Basé sur 11 participations

Détracteur
0% - 20%

0 participation

Détracteur
9% +9%

1 participation

Passif
27% +2%

3 participations

Promoteur
64% -11%

7 participations

Agence G Evry

5,5 (11)

11 (11)

3

866

11

28

PR Etampes

5

1

/

224

13

8

PR Juvisy-sur-Orge

3,7

6

2 avis

638

4

11

PR Montgeron

4

4

/

529

3

8

PR Orsay

4,1

9

/

442

6

0

PR Antony

4

8

/

/

/

Note de satisfaction client - décembre 2022

4,73
/5 +0,37

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,92
/5 +0,22

Basée sur 11 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 décliner.

Performance

25% (1)

Note moyenne de relation client - janvier

2,27
/5 -

Moyenne des notes de 3/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

Appels CNCT

Commentaire

Le score NPS est en baisse (62 à 55) mais n'est dû qu'à quelques retours moyens. La satisfaction reste proche de la perfection, confirmant que le faible score NPS n'est dû qu'au faible nombre de retours. Attention aux retours Critizr. 66% des avis ne trouvent pas de réponse à la fin du mois.

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.

F Luakabwanga
1 avis

il y a une semaine **NOUVEAU**

5 sur 5
Visité en janvier

Grenoble

NPS - janvier 2023

67
-33 ⓘ

Basé sur 15 participations



Détracteur
0% =
0 participation

Passif
33% +33%
5 participations

Promoteur
67% -33%
10 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023 Note moyenne de relation client - janvier

4,84 /5 +0,01 ⓘ

Basée sur 18 participations ⓘ



4,60 /5 - ⓘ

Moyenne des notes de 4/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	3,5	8	4 avis	845	24	18
PR Annecy	5	8 (+5)	/	663	6	3
PR Bourgoin-Jallieu	4,8	5 (+1)	/	333	1	4
PR Chambéry	5	1	/	899	5	1

Commentaire

67% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Pour le second mois consécutif, aucun détracteur n'est sondé. La satisfaction et relation adhérent sont à de très hauts niveaux.

Notre conseil : Bravo à vous pour tous vos efforts ! Avec 6 nouveaux avis, l'année commence bien ! Gardons ce rythme !

L Lucile Collado 2 avis

★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Vivement recommandé ! Un agent du CSF nous a accompagné mon conjoint et moi-même dans le cadre de notre projet immobilier. Je suis très satisfaite de la qualité de son accompagnement car il a pu nous trouver une banque prête à financer notre crédit à un taux défiant toute concurrence (surtout en ces temps très compliqués pour acheter). Le CSF a aussi œuvré pour nous trouver des assurances emprunteur. Le monsieur qui s'est chargé de notre dossier est très compétent, réactif et attentionné. Je précise que je suis fonctionnaire et que mon conjoint travaille dans le privé, cela ne nous a pas empêché de bénéficier de l'aide du CSF. Merci beaucoup pour vos conseils et votre implication 😊

k kenosa sanoke

★★★★★ il y a un mois

Visité en novembre 2022

NPS - janvier 2023

71 -29 i

Basé sur 7 participations



Détracteur
0%
0 participation

Passif
29%
2 participations

Promoteur
71%
5 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,83 /5 +0,13 iBasée sur 8 participations i

Note moyenne de relation client - janvier

 **4,70** /5 - i

Moyenne des notes de 3/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lyon	4 (+0,4)	18 (+5)	1663	51	22
PR Bron	4,8	19 (+1)	988	4	4
PR Clermont-Ferrand	5	3	696	29	11

Commentaire

Le score NPS ne change pas. **Aucun Détracteur pour le troisième mois consécutif.** Les notes de satisfaction et relation adhérent sont très bonnes. En moyenne, les avis trouvent une réponse dans les 11 heures.

Notre conseil : Bravo pour ces nouveaux avis ! Lyon figure bientôt parmi les agences avec le plus d'avis !

Alex 1 avis

★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Je suis ravie du suivi de mon conseiller qui m'a accompagnée pas à pas dans mes démarches vers ce premier achat immobilier et pour mon premier crédit. Il a su se rendre très disponible et répondre à chacune de mes inquiétudes avec beaucoup de patience et d'empathie. Tout c'est déroulé tel qu'il me l'a annoncé, aucune mauvaise surprise.

Je recommande

MT AMG 1 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Très bonne prise en charge de M.Roussin Didier qui s'est montré très disponible et efficace dans son accompagnement pour l'acquisition de mon prêt immobilier avec un super taux afin de pouvoir enfin faire construire ma maison neuve.

Il a permis à mes 3 enfants et moi même de commencer une nouvelle vie dans de meilleures conditions...

Je vous le recommande vivement.

Marie-Thérèse

Visité en novembre 2022

Marseille

NPS - janvier 2023

89 +11o

Basé sur 18 participations

Détracteur
6% -5%
1 participationPassif
0% =
0 participationPromoteur
94% +5%
17 participations**4,82** /5 +0,05 iBasée sur 19 participations ?**4,52** /5 -0,42 i

Moyenne des notes de 4/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Marseille	3,6 (+0,1)	23 (+2)	10 avis	1107	50	43
PR Aix-en-Provence	5	1	/	454	4	5
PR Avignon	4,8	30 (+1)	/	557	14	11
PR Rognac	/	/	1 avis	/	/	/
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	457	4	2
PR Vitrolles	5	21 (+2)	/	574	6	7

Commentaire

Le score NPS remonte fortement. On estime que 94% des sondés sont des Promoteurs du CSF. La satisfaction client confirme cette tendance. Bravo pour vos efforts sur la relation client. Le délai moyen de réponse est de 1 jour et 9 heures.

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

NPS - janvier 2023

78 -22 ⚠

Basé sur 9 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
22% +22%
2 participationsPromoteur
78% -22%
7 participations**4,69** /5 -0,18 ⚠Basée sur 13 participations ?

Note moyenne de relation client - janvier

4,45 /5 -0,15 ⚠

Moyenne des notes de 3/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Melun	5	3	/	479	9	20
PR Chelles	4,1	7	/	503	3	6
PR Meaux	3	2	2 avis	528	5	5
PR Montereau	5	2	/	397	4	8
PR Pontault-Combault	5	1	/	295	1	3
PR Torcy	2,8 (-0,1)	15 (+1)	12 avis	643	2	8

Commentaire

L'ensemble des indicateurs sont bons. Le score NPS est bon. C'est le troisième mois consécutif sans Détracteurs. La note de satisfaction client reste bonne.

Notre conseil : Il est nécessaire de recueillir plus d'avis pour gagner en visibilité ! Il ne faut pas laisser l'initiative aux adhérents et prospects déçus de nos services !



Montpellier

NPS - janvier 2023

75 +46 i

Basé sur 4 participations



Détracteur
0% -14%
0 participation

Passif
25% -18%
1 participation

Promoteur
75% +32%
3 participations

Note de satisfaction client - janvier 2023

4,47 /5 +0,30 i

Basée sur 6 participations i

Note moyenne de relation client - janvier

4,63 /5 0,59 i

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Montpellier	3,1	22	18 avis	1216	31	35
PR Béziers	5	1	/	460	5	15
PR Nîmes	5	1	/	661	12	6
PR Perpignan	4,2	5	/	548	16	12

Commentaire

Le score NPS est en hausse (44 en décembre). Aucun détracteur n'est sondé ce mois-ci. Belle remontée de la note de relation client (3,20 en décembre), grâce à un temps de réponse moyen de 13h.

Notre conseil: Il est nécessaire de recueillir plus d'avis pour gagner en visibilité ! Il ne faut pas laisser l'initiative aux adhérents et prospects déçus de nos services !

NPS - janvier 2023

89

= ⓘ

Basé sur 9 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
11% =
1 participationPromoteur
89% =
8 participations

4,81 /5 -0,10 ⓘ

Basée sur 9 participations ⓘ



4,38 /5 -0,30 ⓘ

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour janvier 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT	
Agence Nice	3,4 (+0,4)	5	4 avis	867	28	15	Johan Ravaz 5 avis ★★★★★ il y a 4 semaines Très bonne agence. Conseillère à l'écoute, pédagogue et professionnelle. Taux du crédit immobilier très intéressant. Je ne comprends pas les avis précédent car tout est indiqué lors de l'entretien. Nous avons eu le temps de la réflexion pour la signature du contrat et de l'adhésion. Visité en janvier
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	346	12	11	Alexandre GAMMACURTA 3 avis ★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU Notre projet immobilier était dans l'impasse à cause de notre difficulté à trouver une assurance de prêt (j'ai un problème de santé). CSF Vallauris nous a accompagné avec une redoutable efficacité et un grand professionnalisme et a réussi à nous trouver une assurance. Nous sommes aujourd'hui d'heureux propriétaires ! Un grand merci à CSF pour leur travail ! Visité en novembre 2022
PR Toulon	4,5	10	/	639	32	34	
PR Vallauris	4,2 (+0,4)	6 (+2)	/	404	2	5	

Commentaire

Les indicateurs sont tous élevés et restent stables. **89% des sondés sont des Promoteurs du CSF.** Pour le troisième 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 participationsPassif
15% -5%
5 participationsPromoteur
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

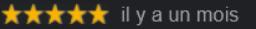
	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
St-Denis	3,7	6 (+1)	2 avis	/	/	/
St-Pierre	5	3 (+1)	/	/	/	/

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 un mois
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 un mois
Agence de Saint-Pierre
Une professionnelle compétente et humaine. Le conseil est dénué de tout intérêt personnel. Je recommande.
Visité en décembre 2022



J'aime

Les Avis

Google

Les Avis Google

Les chiffres du CSF pour le mois de janvier

Traffic généré par Google en janvier

Dernière mise à jour le 06/02/2023



820

Demandes d'itinéraires



1,434

Redirections vers CSF.fr

75,742
Vues

1,476

Appels CNCT

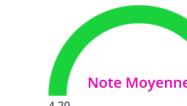


Traffic généré par Google - Décembre 2022



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

L'ensemble des indicateurs sont meilleurs en janvier. Nous remarquons également un trafic internet sur nos pages Google plus dense. Nous comprenons que plus nous avons de retour (Critizr, Google...), plus la satisfaction de nos adhérents et prospects est élevée.

Nous gagnons en janvier 93 avis et en perdons 9. Cela se traduit par une augmentation de +9,49% du nombre d'avis. Ces avis concernent toutes les agences. Un grand bravo à tous, et plus particulièrement à Beauvais (+9 avis), Cergy (+5), Grenoble (+6) , Reims (+6), Toulouse (+20) et Tours (+6) ! Nous cumulons au 31 janvier 2023, 969 avis sur Google.

«La répétition fait la réputation.»

- Marcel Bleustein-Blanchet

