



Période
mars 2023



Par Quentin Boulaud – Equipe FSR

Sommaire

Ce mois-ci au programme

Nous rappelons ce mois-ci les principales informations collectées par **Goodays** (anciennement Critizr). **Nancy** nous surprend grâce à la collecte d'un grand nombre d'avis sur Google. Nous réfléchissons à la mise en place de moyen pour faciliter la collecte d'avis. Nous invitons ainsi le réseau à venir vers nous pour améliorer notre e-réputation locale.

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 GOODAYS

NPS (Net Promoter Score)

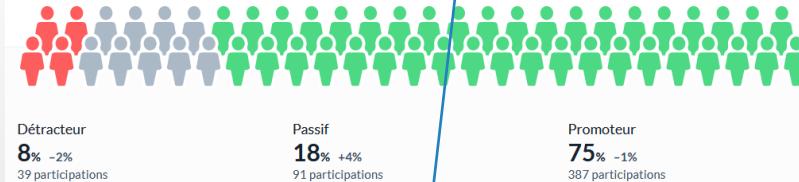
Cette note résulte de la différence entre le nombre de prospects/adhérents « Promoteurs » du CSF et le nombre de prospects/adhérents « Détracteurs » du CSF.

Le score NPS revient à son niveau moyen. Nous conservons la même note qu'en février. On estime que **75% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **8% de Détracteurs**.

NPS - mars 2023

67**+1 ⓘ**

Basé sur 517 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 4,62 en février à 4,51 en mars.

Note de satisfaction client - mars 2023

4,51 /5 **+0,06 ⓘ**

Basée sur 590 participations ⓘ



La Relation Adhérent

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

La relation adhérent est à un bon niveau. On estime que l'ensemble des messages trouvent une réponse dans les 58h.

Note moyenne de relation client - mars

4,29 /5 **-0,02 ⓘ**

Moyenne des notes de 70/109 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

NPS - mars 2023

80 -10

Basé sur 80 participations

Détracteur
5% +2%
4 participationsPassif
10% -2%
8 participationsPromoteur
85% =
68 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,66 /5 -0,03

Basée sur 89 participations



Note moyenne de relation client - mars

4,23 /5 -0,51

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



	NPS	%	Part.			
1 CSF - Agence à Distance 3	97	+5	29			
2 CSF - Agence à Distance 1	71	-4	17			
CSF - Agence à Distance 2	71	-10	34			

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
PR Grands Boulevards	2,9	25	19 avis	4460	73	92

Commentaire

Le score NPS gagne 10 points en mars. On estime que **85% des sondés sont des Promoteurs du CSF** contre **5% de Détracteurs**. La satisfaction remonte, confirmant la tendance proposée par le score NPS. La relation client est bien entretenue.

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 perd 16 points sur un mois. **On estime que 74% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **10% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). Les scores retombent ce mois-ci mais restent meilleurs que l'an passé.

NPS - mars 2023

64 +5

Basé sur 91 participations



Détracteur

10% -3%
9 participations

Passif

16% +2%
15 participations

Promoteur

74% +2%
67 participations

La Satisfaction Adhérent

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

Le score de satisfaction confirme la tendance du NPS en étant à la baisse (4,74 en février). Le score reste meilleur qu'en mars 2022.

Note de satisfaction client - mars 2023

4,49 /5 +0,05

Basée sur 106 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 conserve une note de relation client stable.



Note moyenne de relation client - mars

 **4,32** /5 -0,22

Moyenne des notes de 18/30 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 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 Ouest perd quelques points en février. **On estime que 72% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **8% de Détracteurs** (déconseillent le CSF).

NPS - mars 2023

65 +1 ⓘ

Basé sur 198 participations



Détracteur

8% -2%
15 participations

Passif

20% +3%
40 participations

Promoteur

72% -1%
143 participations

La Satisfaction Adhérent

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

La Satisfaction Adhérent suit le score NPS mais reste toujours meilleur qu'en mars 2022.



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 revient à son niveau habituel. Nous remarquons une baisse du temps moyen de réponse à 2 jours et 9 heures.

Note de satisfaction client - mars 2023

4,57 /5 +0,36 ⓘ

Basée sur 232 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

**4,26** /5 0,08 ⓘ

Moyenne des notes de 23/32 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

RÉGION EST



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 9 points en un mois. On estime que 74% de nos rencontres recommandent le CSF (Promoteurs) contre 7% de qui déconseillent (Détracteurs).



La Satisfaction Adhérent

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

En baisse, le score de satisfaction confirme des retours moins positifs suite au premier rendez-vous. Les scores sont d'autant plus pertinents que le nombre de participation est élevée.

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 remonte à un niveau satisfaisant. 100% des retours trouvent une réponse.

NPS - mars 2023

66 +4 ⓘ

Basé sur 148 participations



Détracteur

7% -6%
11 participations

Passif

19% +8%
28 participations

Promoteur

74% -2%
109 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,45 /5 -0,21 ⓘ

Basée sur 163 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars



4,30 /5 0,10 ⓘ

Moyenne des notes de 26/44 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

Les Avis

Google

Les chiffres du CSF pour le mois de mars

Trafic généré par Google en mars

Mise à jour le 03/04/2023.



3,080

Demandes d'itinéraires



1,670

Redirections vers CSF.fr

66,729

Vues

1,564

Appels CNCT



Traffic généré par Google en février



2,124

Demandes d'itinéraires



975

Redirections vers CSF.fr

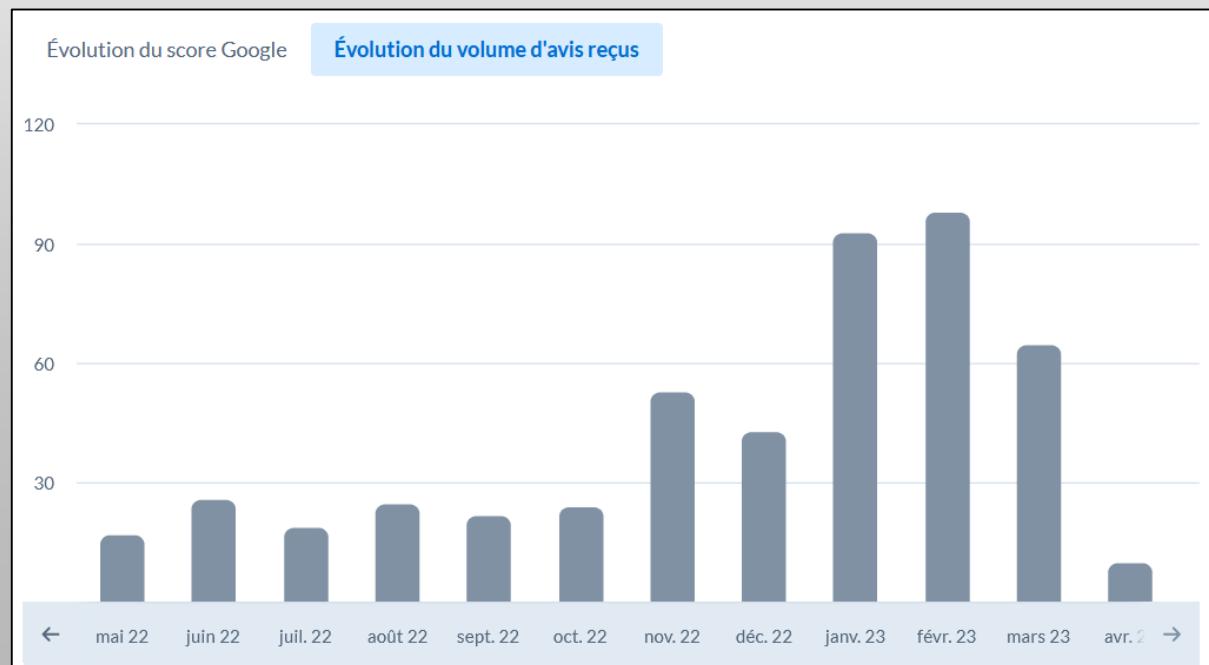
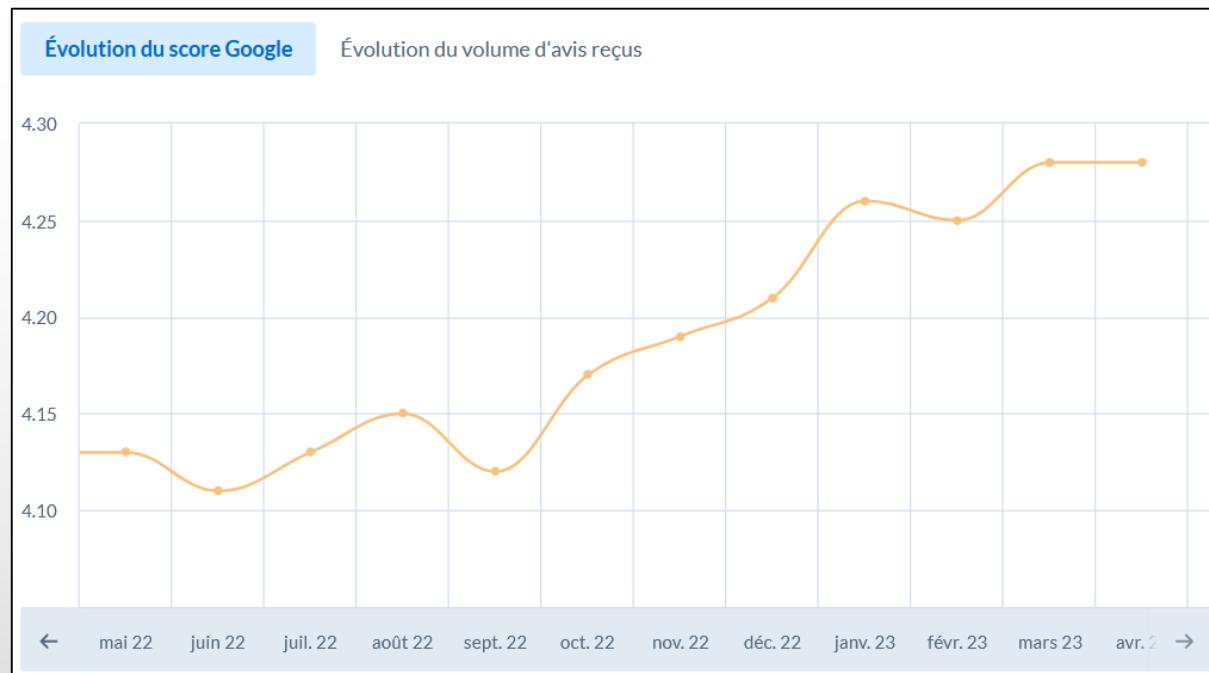
44,831

Vues

1,081

Appels CNCT

Top 3 Notes /5	
Pau	4,80 (+0,3)
Toulouse	4,75
Reims	4,75
Moins Top 3	
Nice	3,88
Lens	3,75 (+0,13)
Paris RD	3,70



Top 3 Nombre d'Avis	
Toulouse	109 (+6)
Marseille	83 (+4)
Nancy	66 (+11)
Moins Top 3	
Réunion	11 (+1)
Pau	10 (+1)
Guadeloupe	9

En résumé

Le mois de mars voit l'ensemble des chiffres de participation remonter mais en contrepartie les avis Google sont moins nombreux. Dès ce mois-ci, nous offrons notre aide pour mettre en place des sollicitations en agence pour répondre au questionnaire Goodays mais aussi pour collecter plus d'avis sur Google !

Nous totalisons **1176** avis sur Google à fin mars, soit **+7,77%** en comparaison à février, pour une note moyenne de **4,28**/5 (+0,03). Nous gagnons « que » 65 avis ce mois-ci, ce qui reste notre troisième meilleur mois historiquement. Gardons à l'esprit que nous visons 100 avis par mois, comme cela a pu être fait en janvier et février.

Bravo à **Dijon** (+5 avis), **Lens** (+6 avis), **Marseille** (+5 avis), **Nancy** (+28 avis) et **Toulouse** (+10 avis) !

De mars 2022 à mars 2023, 11 agences voient leurs notes Google baisser. 19 agences voient leurs notes progresser. Mention spéciale pour **Nantes** qui a gagné **+1,38** points depuis mars 2022.

« Ne laissez personne venir à vous et repartir sans être plus heureux.»

- Mère Teresa



Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

Beauvais

NPS - mars 2023

76 -3

Basé sur 17 participations



Détracteur
6% +6%
1 participation

Passif
12% -9%
2 participations

Promoteur
82% +3%
14 participations

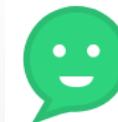
Note de satisfaction client - mars 2023

4,69 /5 -0,22

Basée sur 19 participations



Note moyenne de relation client - mars

 **4,73** /5 0,78

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

	Note Google	Nombre de notes	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	4,5	35 (+4)	501	37	24
PR Amiens	5	3	328	11	10
PR Clermont	4,2	6	265	4	3
PR Lacroix-St-Ouen	5	4	269	8	3

Commentaire

Le Score NPS baisse mais reste satisfaisant. Nous comptons **82% de Promoteurs** et **6% de Détracteurs**. La satisfaction suit cette baisse naturellement mais reste également élevée. Un grand bravo à Christian qui reprend la relation adhérent, la note est presque parfaite. Le temps de réponse moyen est de 10h.

Bravo à tous pour ces nombreux avis !

 Julie Lefebvre
1 avis
★★★★★ il y a 3 semaines
NOUVEAU

Un très très grand merci à Mme Souchu Van Poucke Corinne et toute son équipe ! Une équipe très pro et qui ne lâche rien ! Si vous êtes fonctionnaire alors le Csf est fait pour vous, il offre une multitude de services qui dans notre cas à nous, a été un rachat de crédits qui va nous changer la vie ! Nous recommandons vivement le Csf de Beauvais .

Visité en mars

Bobigny

NPS - mars 2023

100 +100 i

Basé sur 3 participations



Détracteur
0% -33%
0 participation

Passif
0% -33%
0 participation

Promoteur
100% +67%
3 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,65 /5 +0,50 iBasée sur 3 participations ?

Note moyenne de relation client - mars

 **4,25** /5 -0,71 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	37 (+1)	/	1146	18	18
PR Aulnay-sous-Bois	4,6	9	/	726	10	10
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	530	9	9

 djamel Benamara
 6 avis · 1 photo
 ★★★★ il y a 4 jours NOUVEAU

Madame Belkacem m'a reçu pour une simulation de prêt immo. Elle m'a apporté énormément d'informations et m'a conseillé pour bien choisir mon bien. Merci pour l'accueil et la qualité des renseignements.
 Visité en mars

 J'aime

Commentaire

L'agence a peu de retours et il n'est pas forcément intéressant d'en tirer une tendance. Notons néanmoins qu'aucun retour n'identifie de **Détracteur** pour le second mois consécutif. La satisfaction baisse malgré un score NPS parfait, démontrant que le peu d'avis reçu ne donnent pas des chiffres pertinent. On note une belle amélioration de la relation adhérent.

Notre conseil : Nous allons promouvoir votre e-réputation en agence. Contactez-nous pour en savoir plus !

Lens

NPS - mars 2023

58 +8 ⓘ

Basé sur 12 participations

Détracteur
17% =
2 participationsPassif
8% -9%
1 participationPromoteur
75% +8%
9 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,59 /5 +0,50 ⓘ

Basée sur 16 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

**3,58** /5 -0,38 ⓘ

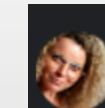
Moyenne des notes de 2/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

	Note Google	Nombre de notes	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lens	1,6 (+0,5)	8 (+1)	19 avis	1009	7	13
PR Arras	4,7 (+0,1)	14 (+5)	/	424	12	11
PR Béthune	3,7	3	3 avis	526	5	7
PR Calais	5	1	/	399	7	5
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence voit tous ses indicateurs en baisse. On estime que **75% des personnes sondées sont des Promoteurs**. Il y a 17% de **Détracteurs**. Attention au délai de réponse. 17% des retours ne trouvent pas de réponse en fin de mois. Le délai de retour est de 5 jours et 16 heures.

Notre conseil : Nous allons promouvoir votre e-réputation en agence. Contactez-nous pour en savoir plus !

**Lydie Desaintjean**

2 avis

il y a 3 semaines

NOUVEAU

Visité en mars

**sandra barbier**

2 avis

il y a 4 semaines

Organisation très sérieuse, Madame Lemaire est une personne très agréable, à l'écoute et très réactive pour les demandes.

Visité en mars

NPS - mars 2023

0
-23 ⓘ

Basé sur 3 participations

Détracteur
33% +2%
1 participationPassif
33% +18%
1 participationPromoteur
33% -21%
1 participation

Note de satisfaction client - mars 2023

3,73 /5 -0,50 ⓘ

Basée sur 4 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

 **3,54** /5 -0,79 ⓘ

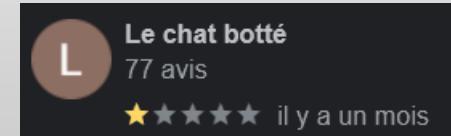
Moyenne des notes de 1/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	3,8 (-0,2)	27 (+2)	1710	50	136
PR de Roubaix	5	8	990	19	17

Commentaire

Les indicateurs sont peu pertinents en raison du manque de retours. Par exemple, nous avons 0 sur le score NPS car il n'y a qu'un avis positif, neutre et négatif. Nous notons néanmoins une baisse de la satisfaction et relation client. Le temps moyen de réponse est de 16 jours (un seul avis).

Notre conseil : Nous allons promouvoir votre e-réputation en agence. Contactez-nous pour en savoir plus !



NPS - mars 2023

78 -22 i

Basé sur 18 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
22% +22%
4 participationsPromoteur
78% -22%
14 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,75 /5 -0,15 i

Basée sur 19 participations ?



Note moyenne de relation client - mars

4,80 /5 0,05 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,7 (+0,3)	38 (+15)	595	26	7
PR Metz	4,4 (+0,4)	28 (+13)	626	36	12

Commentaire

Le score NPS est en légère baisse mais il y a bien plus de retours. Il n'y a pas de **Détracteur** pour le second mois consécutif. Les autres indicateurs restent très bons, particulièrement la relation client.

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

n nathalie bontemps
3 avis il y a un mois
Bonjour, je remercie beaucoup l'agence CSF de Nancy pour son aide dans mon projet immobilier. Et plus précisément Mme LOUIS pour sa disponibilité et son accompagnement dans mon projet. Mme Bontemps.
Visité en février

Lili Ness
2 avis il y a 4 jours **NOUVEAU**
Absolument parfait ! Conseiller à l'écoute, disponible et qui gère tout de A à Z et très réactif en cas d'imprévu encore merci Maxime pour tout
Visité en septembre 2021

Paris RD-RG

NPS - mars 2023

43 -34 ⓘ

Basé sur 14 participations



Détracteur
21% +13%
3 participations

Passif
14% +6%
2 participations

Promoteur
64% -21%
9 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,03 /5 -0,14 ⓘ

Basée sur 18 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

4,08 /5 -0,53 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Paris RD	4,5	12	/	2567	1	2
Agence Paris RG	3,9	7	1 avis	1375	0	11
PR Grands Boulevards	2,9	25	19 avis	4460	73	92
PR Place d'Italie	3,9	15	1 avis	1607	4	13

Commentaire

Les scores sont en baisse, voire plutôt faible. Ici, le score NPS passe de 69 (février) à 43. Cela est dû à quelques retours peu enthousiastes. La baisse de la satisfaction confirme cette tendance. La relation client est bien maintenue.

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. Il ne reste plus qu'un avis à obtenir pour Paris RG et Place d'Italie pour revenir à une note de 4/5 !

Reims

NPS - mars 2023

75 +25 ⓘ

Basé sur 12 participations

Détracteur
0% -25%
0 participationPassif
25% +25%
3 participationsPromoteur
75% =
9 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,91 /5 +0,43 ⓘ

Basée sur 14 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

**4,54** /5 -0,30 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,8	24	480	36	19
PR Troyes	4,7	18 (+2)	287	12	2

Commentaire

On estime que **75% des sondés recommandent le CSF**. La satisfaction est presque proche de l'excellence. Il n'y a pas de **Détracteur** pour le troisième mois consécutif. Tous les indicateurs restent bons !

Notre conseil : Les scores Google sont bons, bravo pour ces avis sur Troyes !

Megane Lallemand
1 avis

★★★★★ il y a 5 jours **NOUVEAU**

Je recommande fortement cette agence , Rémi est un professionnel très impliqué, réactif, tenace avec des conseils avisés et en prime qui a de l'humour c'est vraiment agréable !
Primo-accédant , je suis plus que satisfaite de l'accompagnement et surtout de la rapidité des démarches administratives.
Merci infiniment
Visité en mars

Rouen

NPS - mars 2023

17 -8

Basé sur 6 participations

Détracteur
33% +8%
2 participationsPassif
17% -8%
1 participationPromoteur
50% =
3 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

3,93 /5 -0,30 iBasée sur 6 participations ?

Note moyenne de relation client - mars

 **4,56** /5 -0,02 i

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 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	460	24	18
PR Caen	5	2	/	408	25	12
PR Evreux	3,6	5	2 avis	311	4	4
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	354	0	1

Commentaire

Etant donné le peu de retours, il est non pertinent de prendre en compte les indicateurs de mars. Attention néanmoins car la moitié des retours ne conduisent pas à de la recommandation. Le score de satisfaction est bas en comparaison avec les autres agences. Nous vous recommandons de parler du questionnaire Goodays qui parviendront aux adhérents après le R1.

Notre conseil : Il est nécessaire de mettre en route la machine Google !

Strasbourg

NPS - mars 2023

83 -3

Basé sur 6 participations



Détracteur
0% =
0 participation

Passif
17% +3%
1 participation

Promoteur
83% -3%
5 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,97 /5 +0,24

Basée sur 7 participations



Note moyenne de relation client - mars

4,36 /5 -0,64

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,8	46 (+1)	7 avis	489	17	29
PR Colmar	4,4	8 (+1)	/	291	7	12
PR Mulhouse	4,2	5	/	291	2	2



Yannick Gicquel

Local Guide · 15 avis · 5 photos

★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU

Très bon accueil et apport de solution qui nous ont convenu, à conseiller
Visité en mars

J'aime

Commentaire

Le score NPS est de nouveau bon avec aucun **Détracteur** pour le troisième mois consécutif. Les scores de Satisfaction et Relation client sont très élevés. Bravo pour votre suivi !

Notre conseil : Continuons sur la voie de la e-recommandation ! N'hésitez pas à parler du questionnaire Goodays qui parviendront à vos adhérents après le R1.

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)

RÉGION OUEST

Bordeaux

NPS - mars 2023

72 -16

Basé sur 18 participations



Détracteur

11% +11%
2 participations

Passif

6% -7%
1 participation

Promoteur

83% -5%
15 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,54 /5 -0,41Basée sur 18 participations ?

Note moyenne de relation client - mars

**4,22** /5 2,10

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bordeaux	4 (+0,1)	31 (+3)	1396	38	27
PR Pessac	5	7	823	15	5

Commentaire

Les indicateurs sont en légère baisse mais restent bons. On estime que 83% des sondés sont des Promoteurs.

Notre conseil : Bravo pour ces avis sur Bordeaux, nous sommes sur sommes sur la bonne voie !

Cergy

NPS - mars 2023

52 -28 i

Basé sur 29 participations



Détracteur
10% +10%
3 participations

Passif
28% +8%
8 participations

Promoteur
62% -18%
18 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,23 /5 -0,34 iBasée sur 30 participations ?

Note moyenne de relation client - mars

**4,55** /5 0,37 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Cergy	4,1	21	/	963	17	33
PR Enghien-les-Bains	3,7	18 (+1)	6 avis	741	5	9
PR Gonesse	4,9	9	/	476	7	11

Commentaire

Le score NPS est en baisse mais en raison seulement de quelques retours isolés. En confirmation de cette tendance, le score de satisfaction baisse. Vos retours sont néanmoins mieux suivis.

Notre conseil : Peu d'avis ce mois-ci. N'hésitez pas à nous joindre pour la mise en place d'incitation à laisser un avis google.

Ramesh Selva 4 avis ★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Agence au service remarquable, une conseillère toujours disponibles, je ne peux que vous recommander Visité en mars

1

Guadeloupe et Martinique

NPS - mars 2023

32 -33

Basé sur 25 participations



Détracteur
16% +1%
4 participations

Passif
36% +31%
9 participations

Promoteur
48% -32%
12 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,12 /5 -0,21

Basée sur 32 participations



Note moyenne de relation client - mars


3,68 /5 -0,53

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,4	9	732	15	71
Agence de la Martinique	4,5	23	931	30	44

Commentaire

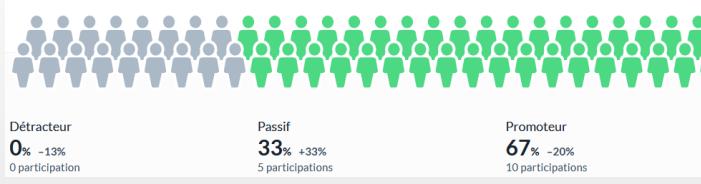
Les indicateurs des agences sont inférieurs à la moyenne nationale. Ils sont en baisse en comparaison à février mais aussi à mars 2022.

Notre conseil : Comme les mois précédent, n'hésitez pas à solliciter vos adhérents pour recueillir plus d'avis sur Google.

Nanterre

NPS - mars 2023

67 -6 i
Basé sur 15 participations



Note de satisfaction client - mars 2023

4,60 /5 +0,57 i

Basée sur 18 participations ?

Note moyenne de relation client - mars

4,53 /5 -0,46 i

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 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	683	6	17
PR Antony	4	8	/	/	/	/
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	882	6	8
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

Tous les scores sont bons. On note l'absence de **Détracteur** pour le troisième mois consécutif.

Notre conseil : Encore trop peu d'avis à Asnières-sur-Seine et Issy-les-Moulineaux. Nous allons mettre en place des moyens pour faciliter la recommandation, surtout dans une agence comme Nanterre qui a d'aussi bons retours.

Nantes

NPS - mars 2023

58 -2 ⓘ

Basé sur 19 participations



Détracteur
11% +11%
2 participations

Passif
21% -19%
4 participations

Promoteur
68% +8%
13 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,38 /5 -0,27 ⓘ

Basée sur 24 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

 **3,84** /5 0,22 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nantes	5	2	/	988	44	29
PR Angers	2,2	6	11 avis	353	2	0
PR La Rochelle	5	5	/	438	24	11
PR St-Nazaire	3,7	3	1 avis	408	12	8

Commentaire

Les scores sont meilleurs pour le mois de mars mais restent bas. Attention au délai de réponse des retours Critizr. La moyenne actuelle est de 8 jours et 16 heures.

Notre conseil : La recommandation sur Google doit être visée. Il faut que Nantes profitent de sa bonne réputation.

NPS - mars 2023

85 +41 ⓘ

Basé sur 20 participations

Détracteur
0% -11%
0 participationPassif
15% -18%
3 participationsPromoteur
85% +29%
17 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,72 /5 +0,36 ⓘ

Basée sur 24 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

4,34 /5 -0,16 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4,4 (+0,1)	7 (+1)	641	35	30
PR Mont-de-Marsan	5	1	401	9	6
PR Tarbes	5	1	445	10	11

Commentaire

85% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Il n'y a pas de Détracteur ce mois-ci. La satisfaction est proche de l'excellence comme toujours tandis que la relation client reste satisfaisante.

Notre conseil : Le nombre d'avis reste encore faible. N'hésitez pas à nous contacter pour trouver des solutions pour la e-recommandation.

P
Pierre Cassou-hors
 il y a 3 semaines
NOUVEAU

Visité en mars

NPS - mars 2023

71
-29 □

Basé sur 24 participations



Détracteur

4% +4%
1 participationPassif
21% +21%
5 participationsPromoteur
75% -25%
18 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,82 /5 +0,44 □

Basée sur 28 participations ?



Note moyenne de relation client - mars

 **4,98** /5 - □

Moyenne des notes de 1/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 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	813	32	21
PR Brest	3,5 (+0,1)	17 (+1)	9 avis	446	22	21
PR Lorient	4,6	11	/	430	15	4
PR St-Brieuc	5	1	/	336	6	1
PR Vannes	5	1	/	277	4	1

CommentaireLes indicateurs sont tous bons ou excellents. **75% des sondés sont des Promoteurs du 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. N'hésitez pas à nous contacter pour trouver de solutions !

 **Stéphanie Berder**
1 avis

★★★★★ il y a un mois
Mme Calvez est très professionnelle, efficace et à l'écoute de nos besoins
Nous la consultons depuis plusieurs années et nous sommes pleinement ravis de son travail
Je recommande fortement!
Visité en février

Like 1

Toulouse

NPS - mars 2023

56 -15 i

Basé sur 18 participations

Détracteur
11% +11%
2 participationsPassif
22% -7%
4 participationsPromoteur
67% -4%
12 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,65 /5 +0,25 i

Basée sur 20 participations ?



Note moyenne de relation client - mars


3,94 /5 -0,65 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence (Balma)	4,5	62 (+5)	899	13	14
Point rencontre	5	47 (+5)	1215	43	19

Commentaire

Tous les indicateurs sont plutôt bons même si nous notons une baisse du score NPS et de satisfaction. Attention au temps de réponse des avis et retours Goodays.

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


Eda Arar
2 avis

★★★★★ il y a 6 jours NOUVEAU

Une équipe dynamique et compétente !
Notre dossier a été traité par Mme Darbas qui a suivi notre demande de prêt avec beaucoup de professionnalisme.
Notre conseillère a toujours été très réactive et à l'écoute. Nous sommes ravis d'avoir travailler avec elle.
Nous recommandons chaleureusement cette agence et Mme Darbas à tous nos amis.
Visité en mars



Sylvie Diot
3 avis

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Très bon contact, service professionnel, attentif et répond parfaitement aux attentes des clients.
Visité en mars



Tours

NPS - mars 2023

86 +48 ⓘ

Basé sur 22 participations



Détracteur
5% -18%
1 participation

Passif
5% -10%
1 participation

Promoteur
91% +29%
20 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,71 /5 +1,39 ⓘ

Basée sur 28 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

4,46 /5 -0,24 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,6	8	630	40	31
PR Chartres	5	4	230	5	2
PR Orléans	3,9 (-0,3)	15 (+1)	752	53	37
PR Poitiers	4,1 (+0,1)	25 (+2)	507	8	13

Commentaire

L'ensemble des indicateurs sont très bons pour l'agence de Tours. **91% des sondés sont des Promoteurs du CSF.**

Notre conseil : Profitez de vos excellents retours pour recueillir plus d'avis sur Google ! N'hésitez pas à nous contacter pour trouver des solutions de recommandation.

JEAN NOEL POISSON
2 avis
★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Patrick BELLIN
1 avis
★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Bonjour Madame Marechal, je vous envoi ce message en vous remerciant de l'accueil malgré le dossier incomplet de ma part je vous des que possible.
Visité en mars

Versailles

NPS - mars 2023

100 +100 ⓘ

Basé sur 8 participations



Détracteur
0% -25%
0 participation

Passif
0% -50%
0 participation

Promoteur
100% +75%
8 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,72 /5 +0,99 ⓘ

Basée sur 10 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars



4,16 /5 - ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Versailles	3,8 (+0,1)	20 (+1)	3 avis	660	11	24
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	304	2	1
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	590	3	2

 Mabelle Radafiarison
1 avis
★★★★★ il y a 4 jours NOUVEAU

Accueil très professionnel, à l'écoute et intentionné malgré qu'on a une appréhension de demander de crédit.
Visité en mars

 J'aime

Commentaire

Les indicateurs sont très bons. Il n'y a aucun **Détracteurs** et **100% des sondés sont des Promoteurs du CSF**.

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

NPS - mars 2023

62 -21

Basé sur 8 participations

Détracteur
13% +13%
1 participationPassif
13% -4%
1 participationPromoteur
75% -8%
6 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,65 /5 -0,03

Basée sur 9 participations



Note moyenne de relation client - mars

 **4,25** /5 -

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	2,8 (+0,3)	12 (+1)	14 avis	845	9	22
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	479	1	6
PR Saint-Mandé	5	2	/	516	1	5
PR Villejuif	5	1	/	547	4	2

Commentaire

Il y a peu de retours ce mois-ci mais les scores remontent en comparaison à février. Le score de relation adhérent a été suivi par la FSR au cours du mois. Dès avril, Adeline Foucher reprend cette mission !

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

**thomas abessolo**

Local Guide · 83 avis · 49 photos

 il y a 4 semaines
Très bon accueil et un grand professionnalisme
Visité en mars
 J'aime

Dijon

NPS - mars 2023

67
-8 □

Basé sur 21 participations



Détracteur 10% +4%
2 participations

Passif 14% +1%
3 participations

Promoteur 76% -5%
16 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,14 /5

-0,59

Basée sur 24 participations ?



Note moyenne de relation client - mars

4,08 /5

0,19

Moyenne des notes de 2/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Dijon	4,3 (-0,1)	12 (+2)	/	415	16	8
PR Auxerre	4,8	4	/	324	24	10
PR Besançon	3,7	6	2 avis	467	11	5
PR Chalon-sur-Saône	4,9	10 (+3)	/	295	32	5
PR Macon	5	1	/	284	5	5

Commentaire

Le score NPS de Dijon revient à un niveau satisfaisant. **76% des sondés recommandent le CSF.** La note de relation adhérent revient à un bon niveau.

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 !

A Agnès Alexandre-Collier 5 avis ★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

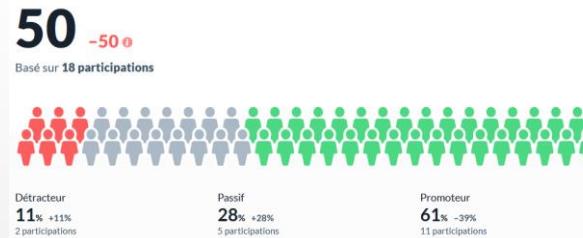
L'équipe du CSF nous a accompagnés avec beaucoup d'efficacité et de réactivité. Notre conseillère en particulier est de surcroît très sympathique et chaleureuse. Ses conseils ont été plus que judicieux. Un grand merci ! Visité en mars

a ahmed attar 1 avis ★★★★★ il y a une semaine **NOUVEAU**

Super accueil et avec professionnalisme de la part de Mme Magali SANCHEZ, je vous recommande avec plaisir Visité en mars

J'aime

NPS - mars 2023



Note de satisfaction client - mars 2023

4,36 /5 -0,41 □Basée sur 18 participations ?

Note moyenne de relation client - mars

**4,05** /5 - i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence d'Evry	3,5	11	3 avis	664	4	36
PR Etampes	5	1	/	241	4	3
PR Juvisy-sur-Orge	3,9	7	1 avis	541	3	7
PR Montgeron	4	4	/	418	3	6
PR Orsay	4,1	9	/	362	3	4

Commentaire

Les indicateurs retournent vers un niveau stable, proche de la moyenne nationale. La note relation client remonte suite à la reprise de Critizr par l'équipe FSR.

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 - mars 2023

91 -90

Basé sur 11 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
9% +9%
1 participationPromoteur
91% -9%
10 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,96 /5 +0,16

Basée sur 11 participations



Note moyenne de relation client - mars

4,43 /5 -

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	4 (+0,3)	12 (+3)	646	34	27
PR Annecy	5	10	494	5	3
PR Bourgoin-Jallieu	4,1	7	378	2	6
PR Chambéry	5	1	501	2	9

Commentaire

91% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Pour le quatrième mois consécutif, aucun **Détracteur** n'est sondé. La satisfaction et relation adhérent sont à de très hauts niveaux.

F

FAY COLLINA
1 avis

★★★★★ il y a 20 heures NOUVEAU

Un courtier très efficace et réactif, qui a su nous aider et accompagner dans notre projet. Nous recommandons cette agence, pour son sérieux, son efficacité et son professionnalisme. Ne pas hésiter à faire appel à eux.

Visité en mars

J'aime

NPS - mars 2023

50 -50 ⓘ

Basé sur 6 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
50% +50%
3 participationsPromoteur
50% -50%
3 participations

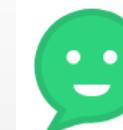
Note de satisfaction client - mars 2023

3,93 /5 -1,02 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

4,29 /5 -0,22 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lyon	4,1	20 (+1)	1522	44	55
PR Bron	4,8	20 (+1)	942	4	6
PR Clermont-Ferrand	5	6 (+1)	570	28	3

Commentaire

Le score NPS est en baisse mais il n'y a plus de **Détracteur**. La note de satisfaction baisse légèrement. Bon score de relation clientèle.

Notre conseil : Bravo pour ces nouveaux avis ! Continuons sur cette lancée !

	Salim D	1 avis	★★★★★ il y a 2 semaines	NOUVEAU	⋮
			Je tiens à remercier chaleureusement Mme RIBEIRO pour son suivi, sa disponibilité et sa bienveillance dans la gestion de mon 1er projet immobilier et de son acceptation.		
			Visité en mars		
	nalesnik@free.fr Devoucoux	1 avis	★★★★★ il y a une semaine	NOUVEAU	⋮
			En période d'augmentation permanente des taux, laquelle rend les demandes de prêt immobilier de plus en plus hasardeuses, et leur obtention de plus en plus difficile, Monsieur Roussin s'est montré extrêmement aimable, rassurant, disponible, réactif, professionnel, clair dans ses explications, et, au bout du compte, efficace, nous permettant de trouver rapidement la banque qui nous aiderait à concrétiser notre projet. Nous ne le remercierons jamais assez.		
			Visité en mars		

	BERNARD CARINE	1 avis	★★★★★ il y a un mois	⋮
			Conseillère professionnelle et très disponible qui m'a parfaitement accompagnée dans toutes mes démarches.	

Marseille

NPS - mars 2023

70
+10 ⓘ

Basé sur 23 participations

Détracteur
9% -11%
2 participationsPassif
13% +10%
3 participationsPromoteur
78% -2%
18 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,67 /5 -0,21 ⓘ

Basée sur 27 participations ?



Note moyenne de relation client - mars

4,58 /5 1,54 ⓘ

Moyenne des notes de 4/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT	
Agence Marseille	3,7	25 (+1)	7 avis	1049	39	48	Léa Russo 5 avis ★★★★★ il y a 6 jours NOUVEAU Je tiens à remercier Mr MAURIN de m'avoir accompagnée dans mon projet immobilier laborieux. Il a su être à l'écoute, empathique et extrêmement réactif et efficace ! En quelques jours j'ai obtenu un accord de prêt. Alors encore un grand merci à lui et à toute l'équipe du CSF de m'avoir permis de réaliser mon projet. Je recommande vivement ! Visité en mars
PR Aix-en-Provence	5	1	/	457	9	6	Brigitte Chastel 1 avis ★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU j'ai sollicité les services du CSF pour un financement immobilier et Mme ROBBI a été attentive aux spécificités de mon projet et y a répondu avec grand professionnalisme. grand merci à elle. Visité en mars
PR Avignon	4,8	33 (+2)	/	550	12	16	Fabrice Beaugrand 1 avis ★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU Bonjour à tous et à toutes, je conseil Mme Malek pour vos dossiers de prêt ou de la reprise de crédit. J'en suis très content et sa été très réactive et efficace. Cordialement Visité en mars
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	461	6	3	
PR Vitrolles	5	23 (+2)	/	558	7	16	

Commentaire

L'ensemble des scores sont stables et plutôt bons. On estime que **78% des sondés sont des Promoteurs du CSF**.

Notre conseil : Continuons de recueillir des avis sur Google !

Melun

NPS - mars 2023

79
+27 0

Basé sur 19 participations

Détracteur
5% -9%
1 participationPassif
11% -8%
2 participationsPromoteur
84% +17%
16 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,28 /5 -0,22 i

Basée sur 20 participations ?



Note moyenne de relation client - mars

 **4,63** /5 -0,06 i

Moyenne des notes de 5/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT	
Agence Melun	5	5	/	647	18	17	 Sid Bel 3 avis  il y a un mois Merci à M.Bardon Mickael pour m'avoir trouvé une solution de crédit. Conseiller efficace que je recommande vivement. Visité en janvier
PR Chelles	4,3 (+0,2)	8 (+1)	/	508	7	10	
PR Meaux	3,3		2 avis	434	6	10	 Elodie Grondin 10 avis  il y a 2 semaines NOUVEAU Un grand merci à Mr Joachim qui nous a permis de mener à bien notre projet Je recommande à 100% Visité en février
PR Montereau	5	2	/	289	6	2	
PR Pontault-Combault	5	1	/	382	0	3	
PR Torcy	3,3 (+0,2)	19 (+2)	8 avis	572	7	10	

Commentaire

L'ensemble des scores sont bons, sinon une satisfaction plutôt basse par rapport à l'ensemble du réseau. La note de relation client est plutôt élevée. Les retours sont faits en 14h en moyenne.

Notre conseil : Bravo pour vos 3 nouveaux avis ! Continuons sur cette voie !

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

Montpellier

NPS - mars 2023

62

+32 ⓘ

Basé sur 8 participations



Détracteur
0% -30%
0 participation

Passif
38% +28%
3 participations

Promoteur
63% +3%
5 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,83 /5 +0,15 ⓘ

Basée sur 9 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

 **4,48** /5 -0,14 ⓘ

Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mars 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	942	48	25
PR Béziers	5	1	/	319	7	6
PR Nîmes	5	1	/	515	5	8
PR Perpignan	4,2	5	/	374	14	4

Commentaire

Avec peu de participations, le score NPS remonte (10 en février), ainsi que la satisfaction client. Aucun **Détracteur** n'est sondé ce mois-ci..

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 !

Nice

NPS - mars 2023

43 +5 ⓘ

Basé sur 7 participations



Note de satisfaction client - mars 2023

4,32 /5 -0,06 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mars

 3,63 /5 -0,91 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nice	3,4	5	4 avis	646	28	39
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	294	10	12
PR Toulon	4,5	11 (+1)	/	509	32	17
PR Vallauris	4,2	6	/	370	1	6

Commentaire

Les indicateurs sont tous en baisse. Le score NPS passe de 80 à 43 et cette tendance est confirmée par la satisfaction des adhérents, plutôt basse. Le temps de réponse moyen est de 7 jours et 7 heures.

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.

p pasquier christelle

2 avis

★★★★★ il y a un mois

j'ai eu une visio le jour m^me de mon besoin. L'expérience et le professionnalisme du courtier m'ont permis de trouver une solution à un problème assez insoluble. et de plus le courtier est très agréable.
Visité en février

J'aime

La Réunion

NPS - mars 2023

67 -8 i

Basé sur 27 participations



Détracteur

7% -1%
2 participations

Passif

19% +11%
5 participations

Promoteur

74% -9%
20 participations

Note de satisfaction client - mars 2023

4,49 /5 +0,06 i

Basée sur 31 participations ?

Note moyenne de relation client - mars



3,96 /5 -0,83 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
St-Denis	3,9	7	1 avis	/	/	/
St-Pierre	5	4	/	/	/	/

Commentaire

Les scores de la Réunion remontent. Attention toutefois à la relation adhérent. Le temps moyen de réponse est de 3 jours et 19 heures.

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



Géraldine LOSSY

1 avis · 3 photos

★★★★★ il y a 4 semaines

Très bon accueil. Excellents conseils! Je recommande !
Visité en mars

J'aime



fabien heno

4 avis · 2 photos

★★★★★ il y a 5 jours NOUVEAU

Très bon accueil, de toute l'équipe, notre conseiller, M. Oger s'est démené afin de nous accompagner au mieux dans notre projet.
Je recommande.
Visité en février