



Période
avril 2023



Par Quentin Boulaud – Equipe FSR

Sommaire

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.

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

- ▶ [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](#)

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 mars. On estime que **74% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **8% de Détracteurs**.

NPS - avril 2023

66 -1 ⓘ

Basé sur 457 participations

Détracteur
8% =
37 participationsPassif
18% =
83 participationsPromoteur
74% =
337 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. On passe d'une note moyenne de 4,51 en mars à 4,59 en avril. Malgré un score NPS stable, la Satisfaction des adhérents est meilleure ce mois-ci.

Note de satisfaction client - avril 2023

4,59 /5 +0,05 ⓘ

Basée sur 520 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 chute de nouveau. On estime que l'ensemble des messages trouvent une réponse dans les 3 jours et 17 heures.

Note moyenne de relation client - avril 2023

**3,89** /5 -0,18 ⓘ

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

Télévente

NPS - avril 2023

77
+18 ⓘ

Basé sur 61 participations



Détracteur

5% -1%

3 participations

Passif

13% -15%

8 participations

Promoteur

82% +16%

50 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,53 /5 +0,06 ⓘ

Basée sur 67 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - avril 2023

4,50 /5 0,09 ⓘ

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



Google	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 reste stable. On estime que **82% 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. 100% des messages trouvent une réponse en moins de 24h.

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 19 avis 5/5 sur Google, la note moyenne sera de 4/5.



NPS (Net Promoter Score)

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

La région Nord gagne 9 points sur un mois. **On estime que 81% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **7% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). Les scores retombent ce mois-ci mais restent meilleurs que l'an passé.



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 hausse (4,49 en mars). Le score est meilleur qu'en avril 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 région nord conserve une note de relation client correcte mais en baisse (4,32 en mars).

NPS - avril 2023

73 +7

Basé sur 94 participations



Détracteur

7% -4%
7 participations

Passif

12% -1%
11 participations

Promoteur

81% +4%
76 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,65 /5 +0,22

Basée sur 113 participations ?



Note moyenne de relation client - avril 2023

 **4,05** /5 -0,27

Moyenne des notes de 20/30 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 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 avril. **On estime que 69% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **8% de Détracteurs** (déconseillent le CSF).

NPS - avril 2023

61 -6

Basé sur 179 participations



Détracteur

8%
+3%
14 participations

Passif

23%
+1%
41 participations

Promoteur

69%
-3%
124 participations

La Satisfaction Adhérent

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

La Satisfaction Adhérent reste inchangé. La note reste satisfaisante.

Note de satisfaction client - avril 2023

4,61 /5 +0,08

Basée sur 204 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 note de Relation baisse de nouveau. Nous remarquons une baisse du temps moyen de réponse à 3 jours et 22 heures.



Note moyenne de relation client - avril 2023


3,84 /5 0,13

Moyenne des notes de 20/32 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 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 perd 6 points en un mois. **On estime que 71% de nos rencontres recommandent le CSF** (Promoteurs) contre **11% de qui déconseillent** (Détracteurs).



La Satisfaction Adhérent

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

En baisse, le score de satisfaction augmente néanmoins, démontrant par expérience que la baisse du score NPS est due à des phénomènes isolés.



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 de nouveau en dessous des 4/5. Le taux de réponse est de 88% pour un temps moyen de 3 jours et 2 heures.

NPS - avril 2023

60

-12 ⓘ

Basé sur 123 participations



Détracteur

11% +3%
13 participations

Passif

19% +6%
23 participations

Promoteur

71% -8%
87 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,53 /5 -0,11 ⓘ

Basée sur 136 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - avril 2023



3,74 /5 -0,38 ⓘ

Moyenne des notes de 27/44 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 2023.

Les Avis

Google

Les chiffres du CSF pour le mois de avril

Trafic généré par Google en Avril

Mise à jour le 03/05/2023.



2,875

Demandes d'itinéraires



1,275

Redirections vers CSF.fr

47,096
Vues

1,394

Appels CNCT



Trafic généré par Google en mars

Mise à jour le 03/04/2023.



3,080

Demandes d'itinéraires



1,670

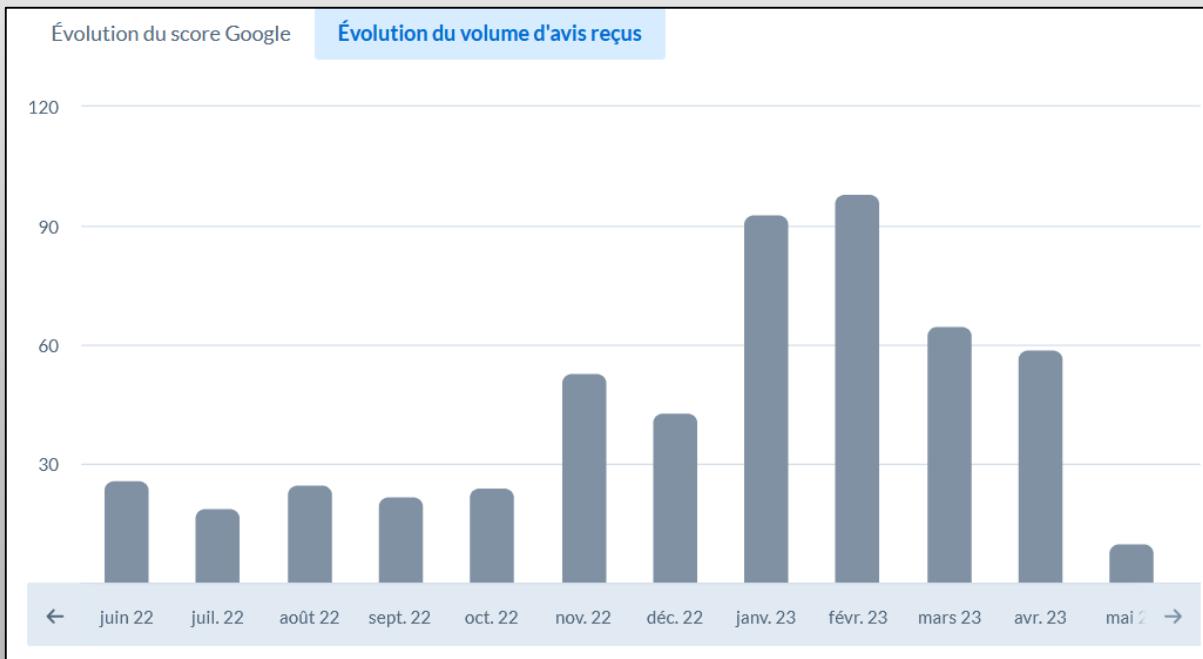
Redirections vers CSF.fr

66,729
Vues

1,564

Appels CNCT

Top 3 Notes /5	
Reims	4,85 (+0,1)
Toulouse	4,80 (+0,05)
Pau	4,83 (+0,03)
Moins Top 3	
Bobigny	3,87
Lens	3,75
Paris RD	3,70



Top 3 Nombre d'Avis	
Toulouse	115 (+6)
Marseille	85 (+2)
Nancy	67 (+1)
Moins Top 3	
Réunion	11
Pau	10
Guadeloupe	9

En résumé

Le mois d'avril montrent une baisse globale des notes sans que cela soit drastique. Seuls les scores de « Relation client » baissent plus en raison de délais moyens de réponse beaucoup plus longs.

Nous constatons également un fort ralentissement dans la collecte d'avis sur Google. Encore trop d'agences n'ont pas reçu d'avis depuis plusieurs mois. Toulouse est la première entité du CSF à cumuler plus de 100 avis sur Google.

Nous totalisons **1199** avis sur Google à fin avril pour une note moyenne de **4,29/5 (+0,01)**. Nous ne gagnons « que » 59 avis ce mois-ci (+5,12%).

Gardons à l'esprit que nous visons 100 avis par mois, comme cela a pu être fait en janvier et février.

Bravo à **Reims** (+6 avis), **Toulouse** (+6 avis) et **Tours** (+5 avis) !

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

Beauvais

NPS - avril 2023

94 +23

Basé sur 16 participations

Détracteur
0% -14%
0 participationPassif
6% +6%
1 participationPromoteur
94% +8%
15 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,67 /5 +0,02

Basée sur 18 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

 **3,83** /5 -

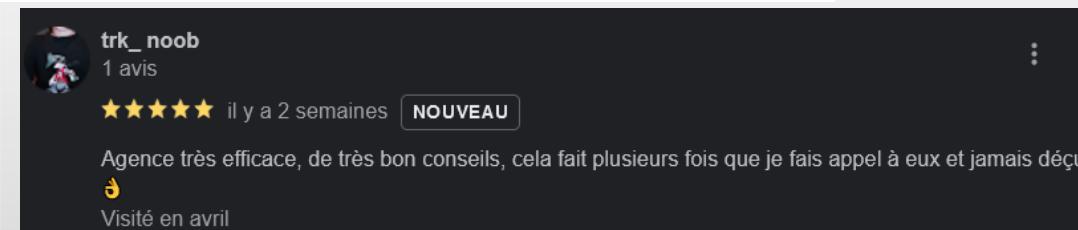
Moyenne des notes de 4/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 2023.

	Note Google	Nombre de notes	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	4,6 (+0,1)	38 (+3)	494	37	23
PR Amiens	5	3	312	11	18
PR Clermont	4,2	6	249	4	6
PR Lacroix-St-Ouen	5	4	313	8	8

Commentaire

Le Score NPS remonte fortement et frôle la perfection. Nous comptons **94% de Promoteurs** et **aucun Détracteur**. La satisfaction reste stable. La relation adhérent baisse en raison de l'absence de DA. L'équipe FSR et Hélène reprennent désormais la main.

Continuons nos efforts pour obtenir plus d'avis !



trk_noob
1 avis
★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**
Agence très efficace, de très bon conseils, cela fait plusieurs fois que je fais appel à eux et jamais déçu
Visité en avril

NPS - avril 2023

100 +25

Basé sur 5 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
0% -25%
0 participationPromoteur
100% +25%
5 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,58 /5 +0,19

Basée sur 9 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

 **4,41** /5 0,22

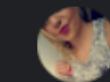
Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	38 (+1)	/	1394	25	18
PR Aulnay-sous-Bois	4,6	10 (+1)	/	798	7	5
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	534	0	7

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 troisième mois consécutif. La satisfaction baisse malgré un score NPS parfait, démontrant que le peu d'avis reçu ne donnent pas des chiffres pertinents. On note une belle amélioration de la relation adhérent. Les retours trouvent réponses en 1 jour et 17 heures en moyenne.

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



noémie barget
18 avis · 3 photos
★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**



M-C Mas
18 avis · 2 photos
★★★★★ il y a un mois
Nous avons été accompagné par Mr Hang dans notre projet, sans regret!
Il prend le temps d'étudier notre situation, nous apporte des conseils adaptés et nous tient informé pendant tout le déroulé.
Merci à vous Mr Hang
Visité en mars

Lens

NPS - avril 2023

75 -3

Basé sur 12 participations



Détracteur
0% -11%
0 participation

Passif
25% +25%
3 participations

Promoteur
75% -14%
9 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,86 /5 +0,30

Basée sur 13 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

3,67 /5 -0,57

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



	Note Google	Nombre de notes	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lens	1,6	8	19 avis	1082	26	23
PR Arras	4,7	14	/	422	8	7
PR Béthune	3,7	3	3 avis	470	6	1
PR Calais	5	1	/	343	18	4
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

L'agence voit tous ses indicateurs remonter. On estime que **75% des personnes sondées sont des Promoteurs**. Il y a 0% de **Détracteurs**. La note de satisfaction remonte, confirmant le score NPS. Attention au délai de réponse. 17% des retours ne trouvent pas de réponse en fin de mois. Le délai moyen de retour est de 9 jours et 17 heures.

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

NPS - avril 2023

75 +8 i

Basé sur 8 participations

Détracteur
0% -17%
0 participationPassif
25% +25%
2 participationsPromoteur
75% -8%
6 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,75 /5 +0,26 iBasée sur 10 participations ?

Note moyenne de relation client - avril 2023

**3,63** /5 -0,96 i

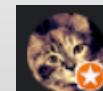
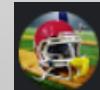
Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	3,6 (-0,2)	30 (+3)	1852	160	53
PR de Roubaix	5	9 (+1)	1021	9	15
PR de Valenciennes	/	/	/	/	/

Commentaire

Le score NPS redevient bon (0 en mars). Aucun **Détracteur** n'est sondé ce mois-ci. Le score de Satisfaction suit également, confirmant le score NPS. La relation adhérent peut également être améliorée. Le temps de réponse moyen est de 9 jours et 10 heures.

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

Nagoya - Christine Bernard
Local Guide · 51 avis · 21 photos★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**ZedCor
3 avis · 2 photos★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Mr Rolland a été honnête et a répondu à toutes nos questions
Visité en avril

J'aime

NPS - avril 2023

75 +8 ⓘ

Basé sur 8 participations

Détracteur
0% -17%
0 participationPassif
25% +25%
2 participationsPromoteur
75% -8%
6 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,89 /5 +0,86 ⓘ

Basée sur 10 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - avril 2023

**4,26** /5 -0,25 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,7	38	624	35	31
PR Metz	4,4	29 (+1)	523	20	28

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 troisième mois consécutif. Les autres indicateurs restent bons, et plus particulièrement le score de Satisfaction qui frôle la perfection.

Notre conseil : Continuons nos efforts pour une meilleure e-réputation !

57 57 user
1 avis
★★★★★ il y a un mois

Excellent contact avec M Didier, très efficace, professionnel et sympa.
Dossier réglé en un rdv.
Le CSF offre une vraie solution pour la renégociation d assurance immo.
Visité en avril

NPS - avril 2023

15 +1

Basé sur 13 participations



Détracteur
38% +9%
5 participations

Passif
8% -21%
1 participation

Promoteur
54% +11%
7 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,11 /5 +0,23

Basée sur 19 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

 4,51 /5 -0,12

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Paris RD	4,5	13 (+1)	/	2492	10	30
Agence Paris RG	3,9	7	1 avis	1670	6	11
PR Grands Boulevards	2,9	25	19 avis	4248	86	106
PR Place d'Italie	4,1 (+0,2)	17 (+2)	1 avis	1794	28	22

Commentaire

Le score NPS est bas. **38% des sondés sont des Détracteurs**. Le score de satisfaction est bas en comparaison aux autres agences.

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 !

 **Mathilde Tavan**
3 avis
★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU

Petit à petit, mon mari et moi construisons notre projet immobilier et nous l'adaptons grâce aux conseils de M. François et de Mme Charbonnier. Toujours bien accueillis, nous sommes écoutés et conseillés sans jugement et avec bienveillance. Merci à eux de nous aider à y voir plus clair et à avancer !
Visité en avril

 **T.**
1 avis
★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Nous avons été aidés par Madame Linda Le du CSF agence de Paris 13ème dans notre recherche de prêts bancaires pour notre projet immobilier, et nous ne pouvons que la recommander chaleureusement. Elle a fait preuve de patience, de réactivité et de bonnes compétences de négociation, tout en veillant constamment à nos meilleurs intérêts. Nous avons apprécié son professionnalisme et sa compétence, et nous la remercions chaleureusement pour son excellent travail. Nous recommandons vivement ses services à tous ceux qui recherchent une courtière immobilière compétente et dévouée.
Visité en avril

NPS - avril 2023

84+17

Basé sur 19 participations



Détracteur

5% +5%
1 participation

Passif

5% -28%
1 participation

Promoteur

89% +22%
17 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,80

/5

-0,05

i

Basée sur 20 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

**4,14**

/5

0,50

i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,9 (+0,1)	27 (+3)	528	23	52
PR Troyes	4,8 (+0,1)	26 (+8)	353	5	8

Commentaire

On estime que **89% des sondés recommandent le CSF**. La satisfaction est presque proche de l'excellence. Tous les indicateurs restent bons !

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

NPS - avril 2023

100 = 0

Basé sur 4 participations



Détracteur
0% =
0 participation

Passif
0% =
0 participation

Promoteur
100% =
4 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

5,00 /5 +0,55 ⓘ

Basée sur 4 participations ⓘ



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rouen	3,6	9	4 avis	548	30	28
PR Caen	5	2	/	486	11	12
PR Evreux	3,6	5	2 avis	275	5	7
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	286	1	2

Commentaire

Etant donné le peu de retours, il est non pertinent de prendre en compte les indicateurs du mois d'avril. Nous pouvons noter qu'il n'y a pas de **Détracteurs** ce mois-ci.

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

Strasbourg

NPS - avril 2023

67 -8

Basé sur 9 participations



Détracteur
11% +11%
1 participation

Passif
11% -14%
1 participation

Promoteur
78% +3%
7 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,60 /5 -0,18

Basée sur 10 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

**4,04** /5 0,12

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,8	47(+1)	6 avis	799	56	35
PR Colmar	4,4	9	/	387	11	17
PR Mulhouse	4,2	5	/	396	8	6

Commentaire

Le score NPS est bon. **78% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. Attention à la baisse des score de satisfaction et de relation clientèle.

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.

Thierry Marier
Local Guide · 31 avis · 209 photos
★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU

Bravo pour la rigueur et la qualité des conseils pour la renégociation de l' assurance de notre emprunt immobilier. Thierry et Nathalie MARIER
Visité en mars

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)

RÉGION OUEST

NPS - avril 2023

70 -10

Basé sur 20 participations

Détracteur
10% -10%
2 participationsPassif
10% -10%
2 participationsPromoteur
80% =
16 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,79 /5 +0,04

Basée sur 21 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

 4,08 /5 0,08

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bordeaux	4,1 (+0,1)	33 (+2)	1344	72	42
PR Pessac	5	7	815	8	6

Commentaire

Les indicateurs sont en légère baisse mais restent bons. On estime que 80% des sondés sont des **Promoteurs**. Le score de satisfaction est très bon.

Notre conseil : Continuez vos efforts pour avoir une meilleure recommandation en ligne !

 Maxime Lefranc
2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Nous avons été bien accompagné par Mr Chabert pour l'obtention de notre crédit immobilier qui nous a permis d'obtenir un taux très intéressant. Nous avons rencontré des soucis dans notre dossier et Mr Chabert a été rassurant et réactif. En revanche, le médecin assureur de l'assurance proposée par le CSF est incompétent et injoignable.

Visité en janvier

NPS - avril 2023

55 +15 ⓘ

Basé sur 22 participations

Détracteur
14% -6%
3 participationsPassif
18% -2%
4 participationsPromoteur
68% +8%
15 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,45 /5 +0,15 ⓘ

Basée sur 24 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - avril 2023

**4,03** /5 -0,57 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Cergy	4,2 (+0,1)	23 (+2)	/	898	12	26
PR Enghien-les-Bains	3,9 (+0,2)	20 (+2)	2 avis	832	2	18
PR Gonesse	4,6 (-0,3)	12 (+3)	/	528	2	14

Commentaire

Le score NPS et la note de satisfaction sont légèrement en hausse. Attention au temps de réponse qui remonte à 72h en moyenne. Mais cela reste bon.

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.

 **Virginie Thorel**
Local Guide · 12 avis
★★★★★ il y a un mois

Comment vous dire,
Cette agence fait des miracles, ou plutôt Mme Ozanne-Kelter est une véritable magicienne.
J'ai enfin pu avoir une réponse positive pour mon projet immobilier et en ce moment c'est vraiment difficile.
Alors encore merci à cette bonne fée d'avoir accompli un de mes rêves 🌟

Visité en avril

 **Emmanuel Dupont**
1 avis
★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

Je suis passée par le csf de Gonesse pour mon premier achat, Clément a été de très bon conseil, très réactif et disponible. Merci pour votre professionnalisme !

Visité en avril

 **Vanessa FORGES**
Local Guide · 34 avis · 26 photos
★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Excellent conseil. Interlocuteur professionnel courtois et sympathique. Je recommande fortement !

Visité en avril

Guadeloupe et Martinique

NPS - avril 2023

39

-14 ⓘ

Basé sur 23 participations

Détracteur
13% +7%
3 participationsPassif
35% =
8 participationsPromoteur
52% -7%
12 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,33 /5 +0,22 ⓘ

Basée sur 27 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - avril 2023

**3,20** /5 -0,54 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,4	9	896	42	70
Agence de la Martinique	4,5	23	1119	39	52

Commentaire

Les indicateurs des agences sont inférieurs à la moyenne nationale. Attention à la note de Relation. 28% des messages sont sans réponse fin avril.

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

Nanterre

NPS - avril 2023

57 -43

Basé sur 14 participations



Détracteur

7% +7%
1 participation

Passif

29% +29%
4 participationsPromoteur
64% -36%
9 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,56 /5 -0,34

Basée sur 16 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023


4,93 /5 -0,07

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 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	882	8	22
PR Antony	4	8	/	/	/	/
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	1052	2	9
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

Le score NPS est moyen mais celui de la Satisfaction est convenable. La note de relation client est en forte hausse (4,53 en mars). Le temps moyen de réponse est de 3 heures.

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.

NPS - avril 2023

47-53 

Basé sur 17 participations

Détracteur
12% +12%
2 participationsPassif
29% +29%
5 participationsPromoteur
59% -41%
10 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,74 /5 -0,18 Basée sur 21 participations 

Note moyenne de relation client - avril 2023

**3,61** /5 - 

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nantes	5	2	/	861	47	17
PR Angers	2,2	6	11 avis	347	8	9
PR La Rochelle	5	5	/	366	17	7
PR St-Nazaire	3,7	3	1 avis	377	24	25

Commentaire

Le score NPS est en baisse mais pas celui de la satisfaction, démontrant ainsi que le score NPS est bas en raisons de quelques notes basses seulement. Continuons nos efforts pour répondre aux retours des adhérents. Le temps moyen de retour est de 8 jours.

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

NPS - avril 2023

83 +33 ⓘ

Basé sur 29 participations

Détracteur
0% -25%
0 participationPassif
17% +17%
5 participationsPromoteur
83% +8%
24 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,90 /5 +0,40 ⓘ

Basée sur 32 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - avril 2023

**3,92** /5 -0,45 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4,5 (+0,1)	8 (+1)	781	38	28
PR Mont-de-Marsan	5	1	278	16	9
PR Tarbes	5	1	376	4	10

Commentaire

83% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Il n'y a pas de Détracteur pour le second mois consécutif. La satisfaction est proche de l'excellence comme toujours tandis que la relation client est en baisse. Cette note est due à un temps de réponse plus long.

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

NPS - avril 2023

79 +79 ⓘ

Basé sur 14 participations

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

Note de satisfaction client - avril 2023

4,75 /5 +1,20 ⓘ

Basée sur 16 participations ⓘ

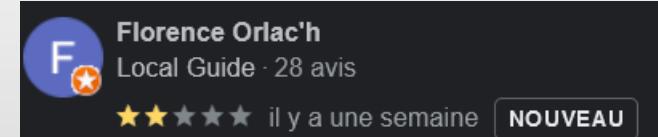


Note moyenne de relation client - avril 2023

 3,56 /5 -0,07 ⓘ

Moyenne des notes de 1/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 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)	18 (+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

Commentaire

Les indicateurs sont tous bons ou excellents. **79% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. Aucun **Détracteur** n'est sondé ce mois-ci. La note de relation est basse mais il semble ici qu'il s'agisse d'une erreur. 100% des retours trouvent une réponse en 31 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. N'hésitez pas à nous contacter pour trouver de solutions !

NPS - avril 2023

70 -30

Basé sur 10 participations



Détracteur
0% =
0 participation

Passif
30% +30%
3 participations

Promoteur
70% -30%
7 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,72 /5 +0,02Basée sur 14 participations ?

Note moyenne de relation client - avril 2023

3,04 /5 -1

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



	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence (Balma)	4,6 (+0,1)	63 (+1)	921	6	20
Point rencontre	5	42 (+5)	1202	54	33

Commentaire

Les indicateurs sont bons. 70% des sondés sont des Promoteurs. Aucun Détracteur n'est sondé ce mois-ci. Attention au délai de réponse. 25% des messages sont sans retour. Le délai moyen est de 7 jours et 10 heures.

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

Kagane Joylita

7 avis ★★★★★ il y a un mois

Un rendez-vous qui a largement répondu à mes attentes avec Mme Ben Mimoun (CSF agence Balma). Très professionnelle et avenante, elle a pu répondre avec pédagogie à mes questions. Mon projet immobilier est devenu plus concret et bien plus clair.

Visité en avril

Jean Bultingaire

Local Guide · 17 avis · 9 photos

★★★★★ il y a 2 semaines NOUVEAU

Nous avons été accompagné de toutes parts par Fabrice Carrola du CSF dans la démarche de prêt et ceci d'une main de maître. Le gain de temps, d'énergie et dans notre capacité d'emprunt à dépasser nos attentes. C'est dans une réelle sérénité que nous avons pu nous installer dans notre nouvelle maison.

Visité en avril

Tours

NPS - avril 2023

50 -21

Basé sur 24 participations

Détracteur
13% +13%
3 participationsPassif
25% -4%
6 participationsPromoteur
63% -8%
15 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,28 /5 -0,50

Basée sur 25 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

4,20 /5 -0,45

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,6	8	624	28	28
PR Chartres	5	6 (+2)	259	9	10
PR Orléans	4,1 (+0,2)	18 (+3)	765	57	28
PR Poitiers	4,1	25	470	17	18

Commentaire

L'ensemble des indicateurs sont en baisse. La satisfaction était à 4,71/5 en mars. La relation adhérent reste suivi et de appréciée.

Notre conseil : Bravo pour la collecte de ces avis ! Continuez comme ça !

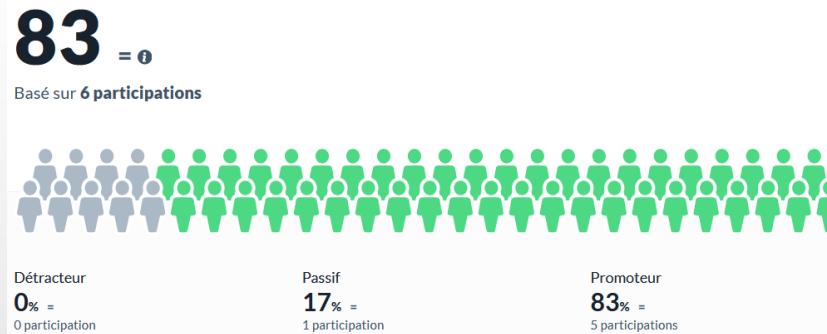
Infinity Infinity
5 avis · 1 photo

il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Super accueil et traitement du dossier très réactif.
Vanessa nous a bien aidé dans les démarches d'achat de notre maison. Sans elle, nous n'aurions peut-être même pas acheté.
Alors encore merci pour tout.
Stephanie
Visité en avril

Versailles

NPS - avril 2023



Note de satisfaction client - avril 2023

4,47 /5 +0,28 i

Basée sur 8 participations ?

Note moyenne de relation client - avril 2023



4,33 /5 - 0 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Versailles	3,8	20	3 avis	621	16	34
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	324	1	3
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	676	4	5

Commentaire

Les indicateurs sont très bons. Il n'y a aucun **Détracteurs** pour le second mois consécutif, et **83% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. La relation adhérent est également très bien entretenue.

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

RÉGION EST

NPS - avril 2023

62 -5

Basé sur 16 participations



Détracteur

6% +6%
1 participation

Passif

25% -8%
4 participations

Promoteur

69% +2%
11 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,61 /5 +0,01

Basée sur 17 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

**3,78** /5 -

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	2,8	12	14 avis	902	14	42
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	539	0	2
PR Saint-Mandé	5	2	/	644	2	1
PR Villejuif	5	1	/	585	6	5

Commentaire

Le score NPS se situe un peu en dessous de la moyenne nationale. La satisfaction des adhérents reste haute. Attention au délai moyen de réponse un peu long, qui dépasse les 72h.

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

NPS - avril 2023

77 -23 □

Basé sur 13 participations



Note de satisfaction client - avril 2023

4,80 /5 -0,18 □Basée sur 16 participations ?

Note moyenne de relation client - avril 2023

 **3,68** /5 -0,75 □

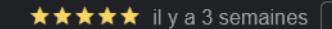
Moyenne des notes de 3/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Dijon	4,3	13 (+1)	/	412	12	16
PR Auxerre	4,8	4	/	369	7	7
PR Besançon	3,9	7 (+1)	1 avis	329	14	16
PR Chalon-sur-Saône	4,9	10	/	302	4	4
PR Macon	5	1	/	289	4	1

Commentaire

77% des sondés recommandent le CSF. Aucun **Détracteur** n'est sondé ce mois-ci. La note de relation adhérent revient à un bon niveau. La note de satisfaction confirme cette remontée du score NPS. Attention au délai de réponse moyen : 9 jours et 8 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 !

 **Julie CZK**
 4 avis  il y a 3 semaines NOUVEAU

Nous rejoignons l'ensemble des commentaires positifs déjà publiés !
 Notre conseillère a bien cerné notre attente, a été très disponible et très réactive. Au-delà de ses compétences professionnelles, elle est d'une remarquable gentillesse et bienveillance.
 Elle nous a permis d'obtenir des réponses claires et un suivi personnalisé.
 N'hésitez pas à faire appel au CSF pour vos projets !
 Visité en avril

 **Lyes Kaddour**
 1 avis  il y a 2 semaines NOUVEAU

Visité en avril

NPS - avril 2023

60

-2

Basé sur 10 participations

Détracteur
10% -3%
1 participationPassif
20% +7%
2 participationsPromoteur
70% -5%
7 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,34 /5 -0,03

Basée sur 13 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023


3,94 /5 -i

Moyenne des notes de 3/6 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 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	863	5	27
PR Etampes	5	1	/	261	6	0
PR Juvisy-sur-Orge	3,9	7	1 avis	658	0	10
PR Montgeron	4,2 (+0,2)	5 (+1)	/	484	2	7
PR Orsay	4,1	9	/	366	4	4

Commentaire

Les indicateurs retournent vers un niveau stable, proche de la moyenne nationale. La note relation client redescend en raison d'un délai trop long d'attente (5 jours).

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.


Xavier Bonnin
 Local Guide · 121 avis · 28 photos
 ★★★★ il y a une semaine NOUVEAU
 Un grand merci à Madame Billand qui nous a permis d'obtenir un prêt pour notre acquisition en cette période délicate.
 La proposition globale a été très intéressante et nous avons pu réaliser notre acquisition avec une banque qui nous convient.
 Merci pour votre accompagnement tout au long de ce dossier du projet à la signature finale.
 Visité en avril

Grenoble

NPS - avril 2023

17

+17

Basé sur 12 participations

Détracteur
33% +33%
4 participationsPassif
17% -83%
2 participationsPromoteur
50% +50%
6 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,40 /5 -0,60

Basée sur 12 participations ?



Note moyenne de relation client - avril 2023

4,64 /5 -

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	4,1 (+0,1)	13 (+1)	773	21	25
PR Annecy	5	10	436	3	7
PR Bourgoin-Jallieu	4,1	8 (+1)	352	6	6
PR Chambéry	5	1	523	7	5

Commentaire

50% des sondés sont des Promoteurs du CSF. La satisfaction et relation adhérent sont à de très hauts niveaux. Pour confirmer cette tendance, la satisfaction baisse (4,96 en mars). La relation adhérent est très bonne. Le délai moyen de réponse est de 18 heures.

Transformons nos bons retours en avis Google !

FAY COLLINA

1 avis

★★★★★ il y a un mois

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

Xavier Silvent

Local Guide · 30 avis · 1 photo

★★★★★ il y a un mois

Très bonne accueil , bien pris en charge et très bien conseillé

Visité en avril

NPS - avril 2023

50 -50

Basé sur 6 participations



Détracteur

17% +17%
1 participation

Passif

17% +17%
1 participation

Promoteur

67% -33%
4 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,10 /5 -0,90

Basée sur 6 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

4,24 /5 -0,10

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lyon	4,1	20	1518	48	39
PR Bron	4,8	20	862	12	6
PR Clermont-Ferrand	5	8 (+2)	610	25	22

Commentaire

Le score NPS est le même qu'en mars, mais il y a 17% de **Détracteurs**. La note de satisfaction augmente, démontrant qu'il s'agit là d'un phénomène isolé. Le score de relation adhérent reste bon.

Notre conseil : Transformons ces bons retours en recommandations sur Google !

 **Manon ROCHE**
2 avis

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Sandrine est une personne au top tant professionnellement qu'humainement! Très agréable d'échanger avec elle, donne de très bon conseil et de très bonne information, à l'écoute et répond volontiers aux questions qu'on lui pose.
Visité en avril

NPS - avril 2023

75 -5

Basé sur 20 participations

Détracteur
5% +5%
1 participationPassif
15% -5%
3 participationsPromoteur
80% =
16 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,78 /5 +0,06

Basée sur 21 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023


2,34 /5 -2,18

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Marseille	3,7	25	7 avis	1101	70	79
PR Aix-en-Provence	5	1	/	380	10	9
PR Avignon	4,9 (+0,1)	35 (+2)	/	478	13	13
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	447	5	1
PR Vitrolles	5	23	/	419	1	4

Commentaire

L'ensemble des scores sont stables et plutôt bons. On estime que **80% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. La note de relation client est basse en raison de retours sans réponse à la fin du mois d'avril.

Notre conseil : Continuons de recueillir des avis sur Google !

 **Branko Zebic**
1 avis
★★★★★ il y a un mois
 Efficace, disponible et aimable. Je recommande vivement M. Autier pour son professionnalisme.
 Visité en avril

Melun

NPS - avril 2023

81 +8

Basé sur 16 participations

Détracteur
6% -3%
1 participationPassif
6% -3%
1 participationPromoteur
88% +6%
14 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,88 /5 +0,33

Basée sur 18 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

 **4,27** /5 0,99

Moyenne des notes de 4/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Melun	5	5	/	635	16	46
PR Chelles	4,3	8	/	565	12	13
PR Meaux	2,8	4	2 avis	440	4	7
PR Montereau	5	2	/	286	11	1
PR Pontault-Combault	5	1	/	464	4	10
PR Torcy	3,3	20 (+1)	8 avis	645	4	19

Commentaire

L'ensemble des scores sont proches de l'excellence. 88% des sondés sont des **Promoteurs** du CSF. La note de relation client est plutôt élevée. Les retours sont fait en moins de 48h.

Notre conseil : Transformons ces beaux retours en avis Google !



BAH bah
3 avis

★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Je vous recommande DJ conseiller du Csf il a su trouver une solution pour mon projet immobilier malgré le taux d'usure, il a su trouver une assurance à un prix excellent il a tout géré je le remercie

Visité en avril

Montpellier

NPS - avril 2023

60 -40

Basé sur 5 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
40% +40%
2 participationsPromoteur
60% -40%
3 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,80 /5 -0,20

Basée sur 5 participations



Note moyenne de relation client - avril 2023

**4,43** /5 - 0Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour
lesquels une note a pu être calculée pour avril
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	1032	43	34
PR Béziers	5	1	/	361	9	10
PR Nîmes	5	1	/	561	14	11
PR Perpignan	4,2	5	/	347	23	15

Commentaire

Avec peu de participations, le score NPS et la satisfaction client restent stables. Aucun **Détracteur** n'est sondé pour le second mois consécutif.

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 - avril 2023

20 -80 i

Basé sur 5 participations

Détracteur
20% +20%
1 participationPassif
40% +40%
2 participationsPromoteur
40% -60%
2 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

3,79 /5 -0,56 iBasée sur 6 participations i

Note moyenne de relation client - avril 2023

 **0,00** /5 -4,91 i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nice	3,7 (+0,3)	6 (+1)	3 avis	713	20	25
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	272	5	7
PR Toulon	4,5	11	/	435	26	25
PR Vallauris	4,8 (+0,6)	5 (-1)	/	272	8	7

Commentaire

Les indicateurs sont tous en baisse. Le score NPS passe de 43 à 20 et cette tendance est confirmée par la satisfaction des adhérents, plutôt basse. Le peu de retours ne permet pas d'avoir une réflexion pertinente sur ces chiffres. Attention aux messages laissés sans réponse.

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.

 **francoise monnier**
4 avis
★★★★★ il y a un mois
Je suis très satisfait du service rendu . L'accueil est chaleureux , la conseillère est compétente et à l'écoute. Je recommande.
Visité en avril

La Réunion

NPS - avril 2023

55 -2

Basé sur 20 participations



Détracteur
15% +1%
3 participations

Passif
15% +1%
3 participations

Promoteur
70% -1%
14 participations

Note de satisfaction client - avril 2023

4,18 /5 -0,18

Basée sur 22 participations ?



Note moyenne de relation client - avril 2023



4,39 /5 -0,05

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour avril 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 baissent sauf la relation client avec un temps moyen de réponse inférieur à 24h.

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