



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

NPS (Net Promoter Score)

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

Le score NPS est à son niveau moyen. Nous la note augmente d'un point. On estime que **76% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **9% de Détracteurs**.

NPS - mai 2023

67**+1** 

Basé sur 419 participations



Détracteur

9% =
36 participations

Passif

16% -1%
65 participations

Promoteur

76% +1%
318 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. Nous gagnons 0,02 point ce mois-ci. Malgré un score NPS stable, la Satisfaction des adhérents est meilleure ce mois-ci.

Note de satisfaction client - mai 2023

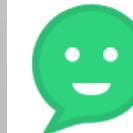
4,61 /5 **+0,07** Basée sur 498 participations 

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 remonte à un niveau satisfaisant avec beaucoup plus de réponse. Le temps moyen de réponse est de 81h. Cela reste une belle performance en prenant en compte les ponts de mai.

Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,05** /5 **0,03** 

Moyenne des notes de 65/111 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.

Télévente

NPS - mai 2023

74 +21 

Basé sur 77 participations



Détracteur
6% -6%
5 participations

Passif
13% -11%
10 participations

Promoteur
81% +16%
62 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,51 /5 Basée sur 85 participations 

Note moyenne de relation client - mai 2023

4,48 /5 0,07 

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
PR Grands Boulevards	2,8 (-0,1)	27 (+2)	21 avis	3642	81	87

Commentaire

Le score NPS reste stable. On estime que **81% des sondés sont des Promoteurs du CSF** contre **6% de Détracteurs**. L'ensemble des scores restent bons et stables.

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 perd 15 points sur un mois. **On estime que 71% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **10% de Détracteurs** (déconseillent le CSF). Les scores retombent ce mois-ci.



La Satisfaction Adhérent

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

Le score de satisfaction confirme la tendance du NPS à la baisse. Le score reste bon.

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. Elle est stable depuis le mois d'avril.

NPS - mai 2023

58 -10 ⓘ

Basé sur 79 participations



Détracteur

13% +4%
10 participations

Passif

16% +2%
13 participations

Promoteur

71% -6%
56 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,53 /5 +0,05 ⓘ

Basée sur 96 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023



4,07 /5 0,33 ⓘ

Moyenne des notes de 19/32 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 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 reste stable en mai. **On estime que 73% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** (recommandent le CSF) contre **9% de Détracteurs** (déconseillent le CSF).

NPS - mai 2023

64 -2

Basé sur 158 participations



Détracteur

9% =
14 participations

Passif

18% +3%
29 participations

Promoteur

73% -2%
115 participations

La Satisfaction Adhérent

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

La Satisfaction Adhérent augmente légèrement (+0,03) depuis le mois dernier. Elle reste également plus élevée qu'en 2022. La note reste satisfaisante.

Note de satisfaction client - mai 2023

4,64 /5 +0,13

Basée sur 191 participations



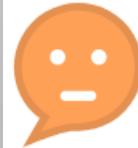
La Relation Adhérent

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 reste basse. Nous remarquons une baisse du temps moyen de réponse à 3 jours et 3 heures pour un taux de réponse de 89%.



Note moyenne de relation client - mai 2023

 **3,86** /5 -0,54

Moyenne des notes de 21/32 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.



NPS (Net Promoter Score)

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

La région Est gagne 14 points en un mois et rattrape la chute du mois précédent. **On estime que 81% 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.

Confirmant le score NPS, la note de Satisfaction remonte. Elle est similaire à celle de 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.

Le score de la Relation avec les adhérents retrouve un niveau stable malgré le mois de mai. Le temps de réponse est inférieur à 72h.

NPS - mai 2023

74

+4 ⓘ

Basé sur 105 participations



Détracteur

7% +2%
7 participations

Passif

12% -7%
13 participations

Promoteur

81% +5%
85 participations

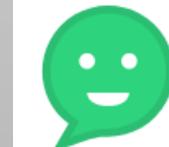
Note de satisfaction client - mai 2023

4,65 /5 +0,02 ⓘ

Basée sur 126 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,16** /5 0,26 ⓘ

Moyenne des notes de 22/44 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.

Les Avis

Google

Les chiffres du CSF pour le mois de mai

Trafic généré par Google en mai

Mise à jour le 05/06/2023.



4,193

Demandes d'itinéraires



1,542

Redirections vers CSF.fr

65,163
Vues

1,688

Appels CNCT



Trafic généré par Google en Avril

Mise à jour le 03/05/2023.



2,875

Demandes d'itinéraires



1,275

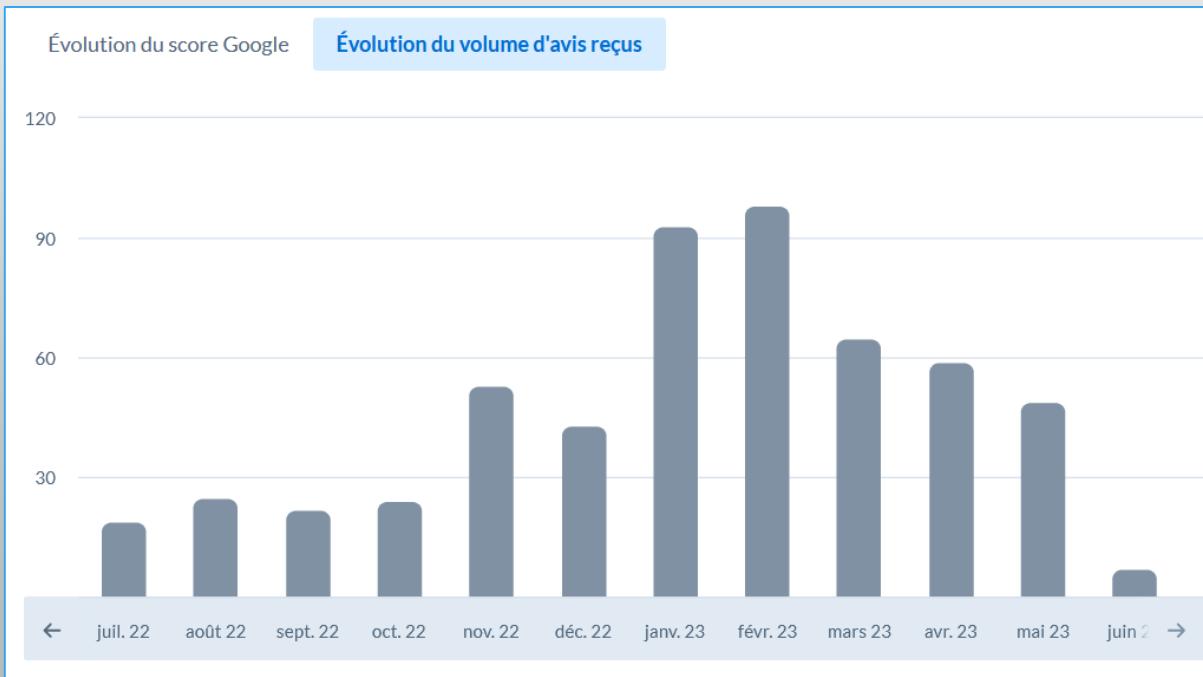
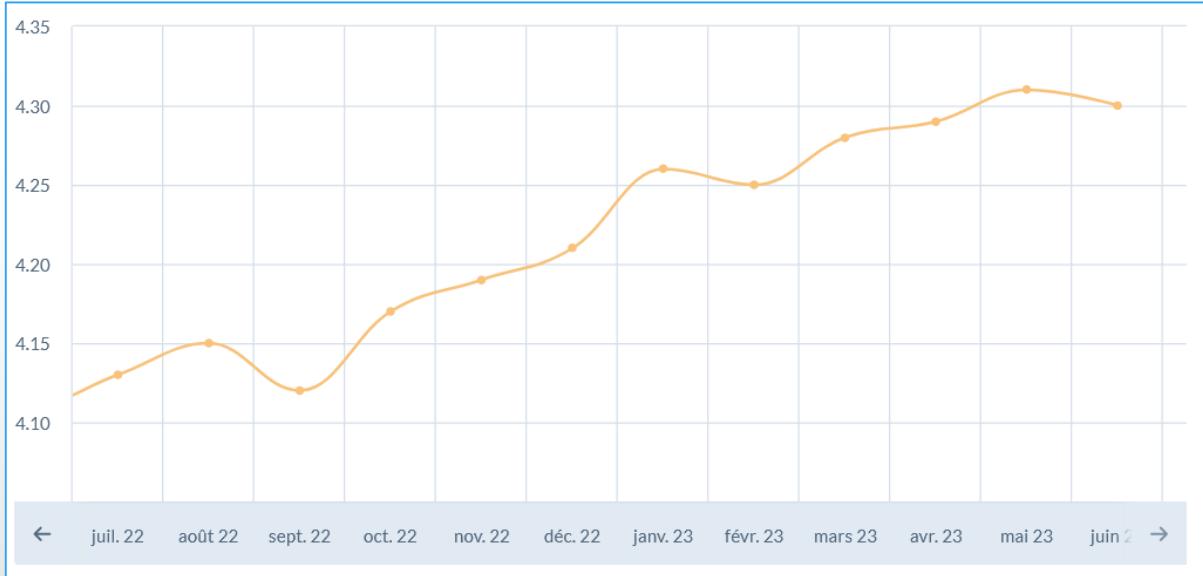
Redirections vers CSF.fr

47,096
Vues

1,394

Appels CNCT

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



Top 3 Nombre d'Avis	
Toulouse	122 (+7)
Marseille	87 (+2)
Nancy	69 (+2)
Moins Top 3	
Réunion	11
Pau	10
Guadeloupe	9

En résumé

Le mois de mai montrent des indicateurs stables mais beaucoup d'agences bénéficient de peu de retours Goodays. On note une amélioration du suivi des retours Goodays et avis Google.

Le ralentissement dans la collecte d'avis sur Google continue. Encore trop d'agences n'ont pas reçu d'avis depuis plusieurs mois.

Nous totalisons **1248** avis sur Google à fin mai pour une note moyenne de **4,31/5** (+0,02). Nous ne gagnons « que » 49 avis ce mois-ci (+4,1%).

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** (+7 avis) et **Tours** (+5 avis) !

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

Beauvais

NPS - mai 2023

100 +20

Basé sur 7 participations

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

Note de satisfaction client - mai 2023

4,82 /5 -0,02

Basée sur 9 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,29** /5-

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

	Note Google	Nombre de notes	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Beauvais	4,5 (-0,1)	46 (+8)	378	37	25
PR Amiens	5	3	249	11	14
PR Clermont	4,2	6	277	4	5
PR Lacroix-St-Ouen	5	4	305	8	9

Commentaire

Le Score NPS remonte fortement et frôle la perfection. Nous comptons **100% de Promoteurs** et **aucun Détracteurs** pour le second mois consécutif. La satisfaction reste proche de l'excellence. La relation adhérent a été reprise par l'équipe FSR et la direction régionale.

Continuons nos efforts pour obtenir plus d'avis !

**Karine Vlassoff**

2 avis

★★★★★ il y a un mois

Très bon accueil et une équipe très professionnelle. Mention spéciale à Mme Souchu-Van Poucke pour sa bienveillance et son professionnalisme.
Visité en mai

Bobigny

NPS - mai 2023

29 +29 ⓘ

Basé sur 7 participations



Détracteur
29% -14%
2 participations

Passif
14% =
1 participation

Promoteur
57% +14%
4 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,51 /5 +1,58 ⓘ

Basée sur 8 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023



2,32 /5 -2,01 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bobigny	4,4	37 (-1)	/	1301	20	27
PR Aulnay-sous-Bois	4,6	10 (+1)	/	684	8	51
PR Noisy-le-Grand	2,6	5	5 avis	537	1	61

Commentaire

L'agence a peu de retours et il n'est pas forcément intéressant d'en tirer une tendance malgré un score NPS très bas. Le score de satisfaction restant haut, confirme que la baisse du score NPS n'est que ponctuelle. Le score de relation client est faible car il y a changement de directeur d'agence.

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

Lens

NPS - mai 2023

47
-28 ⓘ

Basé sur 19 participations

Détracteur
11% +1%
2 participationsPassif
32% +7%
6 participationsPromoteur
58% -17%
11 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,35 /5 -0,45 ⓘ

Basée sur 19 participations ⓘ

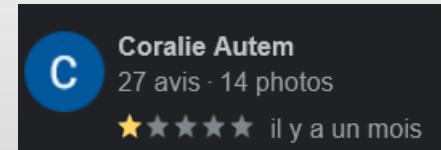


Note moyenne de relation client - mai 2023

4,42 /5 0,21 ⓘ

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

	Note Google	Nombre de notes	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lens	1,6	9 (+1)	19 avis	1054	12	28
PR Arras	4,7	14	/	411	6	11
PR Béthune	3,7	3	3 avis	474	3	10
PR Calais	5	1	/	413	14	11
PR Thérouanne	/	/	1 avis	/	/	/



Commentaire

L'agence voit tous ses indicateurs baisser. On estime que **58% des personnes sondées sont des Promoteurs**. La note de satisfaction baisse, confirmant le score NPS. Les retours sont moins enthousiastes que le mois dernier. Notons que la note de relation client a retrouvé un très bon niveau.

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

NPS - mai 2023

38 -54

Basé sur 8 participations

Détracteur
25% +25%
2 participationsPassif
13% +5%
1 participationPromoteur
63% -29%
5 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,38 /5 -0,42

Basée sur 8 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

**3,86** /5 -0,78

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Lille	3,6	30	1729	95	54
PR de Roubaix	5	9	1092	13	16
PR de Valenciennes	/	/	/	/	/

Commentaire

Le score NPS et de satisfaction client sont bas. Le peu de retours reçus sur cette période nous laisse penser que ces résultats ne sont pas représentatifs. Attention néanmoins au délais de réponse de retours et avis des adhérents.

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

NPS - mai 2023

56 +106

Basé sur 9 participations

Détracteur
11% -39%
1 participationPassif
22% -28%
2 participationsPromoteur
67% +67%
6 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,69 /5 +0,36

Basée sur 10 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

 **5,00** /5 - i

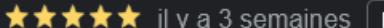
Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nancy	4,7	40 (+2)	479	33	19
PR Metz	4,4	30 (+1)	478	14	16

Commentaire

Le score NPS est en baisse mais il y a bien plus de retours. Les autres indicateurs restent bons, et plus particulièrement le score de relation client qui est parfait.

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

 **julie colonello**
1 avis
 il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Rapidité dans les prestations, à l'écoute, je recommande vivement 😊
Visité en mai

 J'aime

 **C Luc**
29 avis
 il y a 3 semaines **NOUVEAU**

NPS - mai 2023

85 +11

Basé sur 13 participations



Détracteur
0% -11%
0 participation

Passif
15% +10%
2 participations

Promoteur
85% +1%
11 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,49 /5 -0,28

Basée sur 21 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

 3,94 /5 -0,46

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

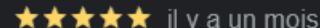
	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Paris RD	4,6 (+0,1)	16 (+3)	/	2568	6	35
Agence Paris RG	4 (+0,1)	8 (+1)	/	1930	2	20
PR Grands Boulevards	2,8 (-0,1)	27 (+2)	21 avis	3642	81	87
PR Place d'Italie	4,1	17 (+1)	/	1621	4	11

Commentaire

Le score NPS est ce mois-ci très haut. Aucun Détracteur n'est sondé ce mois. Il est confirmé par une note de satisfaction client également élevée.

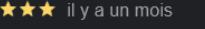
Attention néanmoins au délai de réponse des retours de nos adhérents.

Notre conseil : Cultivons l'e-réputation des agences mais également celle du CSF. En effet, Paris Grands Boulevard est à la fois un point rencontre, mais aussi le siège du CSF. 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 un mois

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

 Maximilien Temin
9 avis
 il y a un mois

Ma femme et moi sommes passés par le CSF au titre d'un projet immobilier. M. Dahmani nous a très bien accompagné de A à Z : consultation initiale, constitution du dossier et courtage avec les banques. Réactif, il a été de très bon conseil et a permis à notre démarche d'aboutir et ce, malgré la situation d'augmentation des taux.

Visité en avril

Reims

NPS - mai 2023

70 +3 ⓘ

Basé sur 10 participations

Détracteur
10% +10%
1 participationPassif
10% -23%
1 participationPromoteur
80% +13%
8 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,58 /5 +0,05 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

 **4,12** /5 -0,58 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Reims	4,9	29 (+2)	384	37	21
PR Troyes	4,8	26	318	33	10

Commentaire

On estime que **80% des sondés recommandent le CSF**. Les scores baissent tous. Attention, 10% des sondés sont des détracteurs du CSF. Bon suivi de la relation adhérent.

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

 **Lallamina Alaoui**
1 avis
★★★★★ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Je remercie infiniment Mme Roquigny pour son accompagnement concernant notre projet. Elle nous a accompagné et suivi tout au long du projet. Elle a su relever le défi qui est très difficile en ce moment. Elle est à l'écoute et très réactive. Je conseille vivement le Csif de Reims pour l'accompagnement des projets.
Mme Hamraoui
Visité en mai

NPS - mai 2023

33 -67

Basé sur 3 participations

Détracteur
33% +33%
1 participationPassif
0% =
0 participationPromoteur
67% -33%
2 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

3,82 /5 -0,68

Basée sur 4 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,83** /5 0,14

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Rouen	3,4 (-0,2)	8 (-1)	5 avis	548	20	26
PR Caen	5	2	/	406	10	3
PR Evreux	3,3 (-0,3)	4 (-1)	3 avis	253	3	6
PR Mont-St-Aignan	5	1	/	311	0	1

Commentaire

Etant donné le peu de retours, il est non pertinent de prendre en compte les indicateurs du mois de mai. Nous pouvons noter que le peu de retours reçus trouvent rapidement une réponse.

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

Strasbourg

NPS - mai 2023

33 -42 ⓘ

Basé sur 3 participations



Détracteur
33% +20%
1 participation

Passif
0% =
0 participation

Promoteur
67% -21%
2 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,85 /5 +0,24 ⓘ

Basée sur 5 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

 **3,95** /5 -0,57 ⓘ

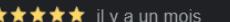
Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Strasbourg	3,9 (+0,1)	50 (+3)	2 avis	579	37	25
PR Colmar	4,4	9	/	447	14	25
PR Mulhouse	4,2	5	/	476	3	4

Commentaire

Le faible nombre de retours ne nous permettent pas de faire un compte rendu pertinent.

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.

 **Maxime B**
1 avis
 il y a un mois
 Nous avons fait appel au CSF suite à une proposition de prêt employeur à taux réduit. Après un premier échange infructueux, Mme Leroy a repris le dossier et nous a guidé pendant toute la procédure. Elle a su nous rassurer et accélérer la procédure lorsque le délai approchait. Nous sommes satisfaits des services proposés.
 Visité en avril

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)

RÉGION OUEST

Bordeaux

NPS - mai 2023

80+5

Basé sur 10 participations



Note de satisfaction client - mai 2023

4,72

/5 -0,13

Basée sur 12 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,01**

/5 -0,84

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Bordeaux	4,1	33	1168	61	33
PR Pessac	5	7	819	8	9

Commentaire

Les indicateurs sont stables et plutôt bons. On estime que 90% des sondés sont des **Promoteurs**. Le suivi des retours de nos adhérents restent stables.

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

NPS - mai 2023

31 -40 ⓘ

Basé sur 16 participations

Détracteur
13% +6%
2 participationsPassif
44% +30%
7 participationsPromoteur
44% -35%
7 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,50 /5 -0,02 ⓘ

Basée sur 21 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

3,92 /5 -0,18 ⓘ

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



	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Cergy	4,2	23	/	840	18	21
PR Enghien-les-Bains	3,7	20	2 avis	945	5	16
PR Gonesse	4,6	12	/	496	9	26

Commentaire

Le score NPS est bas mais il n'est pas suivi du score de satisfaction client qui restent bon. Attention au délai de réponse aux adhérents. Le délai moyen est de 2 jours et 19 heures.

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.

Guadeloupe et Martinique

NPS - mai 2023

55 +3

Basé sur 22 participations



Détracteur
9% -5%
2 participations

Passif
27% +8%
6 participations

Promoteur
64% -3%
14 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,23 /5 -0,20

Basée sur 27 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023


3,58 /5 -1,03

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de la Guadeloupe	4,4	9	771	36	47
Agence de la Martinique	4,5	23	914	30	42

Commentaire

Les indicateurs des agences sont inférieurs à la moyenne nationale. On note une amélioration de la relation client (3,20 le mois dernier).

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

Nanterre

NPS - mai 2023

83 +33 ⓘ

Basé sur 6 participations

Détracteur
0% -25%
0 participationPassif
17% +17%
1 participationPromoteur
83% +8%
5 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,98 /5 +0,95 ⓘ

Basée sur 10 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

5,00 /5 0,00 ⓘ

Moyenne des notes de 1/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 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	845	11	57
PR Antony	4	8	/	/	/	/
PR Asnières-sur-Seine	5	1	/	1166	3	36
PR Issy-les-Moulineaux	/	/	1 avis	/	/	/

Commentaire

Les indicateurs parfaits de Nanterre sont à relativiser en raison du faible nombre de retours. Aucun **Détracteur** n'a été sondé ce mois-ci.

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 - mai 2023

39 -18 ⓘ

Basé sur 18 participations

Détracteur
17% +3%
3 participationsPassif
28% +14%
5 participationsPromoteur
56% -15%
10 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,68 /5 +0,76 ⓘ

Basée sur 24 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023


2,56 /5 -1,52 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nantes	5	2	/	741	47	26
PR Angers	2,2	6	11 avis	311	6	8
PR La Rochelle	5	5	/	282	11	8
PR St-Nazaire	3,7	3	1 avis	364	9	19

Commentaire

Le score NPS est bas mais cela n'est dû qu'à des retours « moyens » sans alerte particulière. La note de satisfaction reste bonne. Attention à la relation adhérent. 36% des messages n'ont pas trouvé de réponse ce mois-ci.

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

NPS - mai 2023

92 -8

Basé sur 13 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
8% +8%
1 participationPromoteur
92% -8%
12 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,83 /5 -0,01

Basée sur 16 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,55** /5 0,02

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Pau	4,5	8	629	17	21
PR Mont-de-Marsan	5	1	267	9	7
PR Tarbes	5	1	392	4	2

Commentaire

92% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Il n'y a pas de **Détracteur** pour le troisième mois consécutif. La satisfaction est proche de l'excellence comme toujours et même la note de relation client est très haute !

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

Rennes

NPS - mai 2023

96 -4

Basé sur 24 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
4% +4%
1 participationPromoteur
96% -4%
23 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,78 /5 -0,13

Basée sur 27 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

4,79 /5 -

Moyenne des notes de 1/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 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	606	36	26
PR Brest	3,6 (+0,1)	20 (+1)	9 avis	452	36	23
PR Lorient	4,6	11	/	342	6	2
PR St-Brieuc	5	1	/	418	6	0
PR Vannes	5	1	/	257	3	11

Commentaire

Les indicateurs sont tous bons ou excellents. **96% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. Aucun **Détracteur** n'est sondé pour le second mois consécutif. La note de relation client est très bonne. C'est une belle progression depuis le mois dernier (3,56).

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 !



Toulouse

NPS - mai 2023

56 +23

Basé sur 16 participations

Détracteur
13% -20%
2 participationsPassif
19% +19%
3 participationsPromoteur
69% +2%
11 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,47 /5 -0,06

Basée sur 18 participations



Note moyenne de relation client - mai 2023

2,78 /5 -1,50

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence (Balma)	4,5 (-0,1)	66 (+3)	921	11	22
Point rencontre	5	47 (+5)	1143	57	35

Commentaire

Les indicateurs sont bons. 69% des sondés sont des **Promoteurs**. 13% de **Détracteurs** sont sondés. Attention au délai de réponse. 33% des messages sont sans retour.

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

F Cal
1 avis
★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Je recommande vivement le CSF: M. Jeanmotte, mon interlocuteur s'est montré disponible, bienveillant, efficace, professionnel et même sympathique! J'avais un dossier compliqué, il a trouvé les solutions. Ça fait du bien de trouver un peu d'humanité dans le marasme d'un projet immobilier. Et en plus les conditions d'assurances sont tops. Bref, n'hésitez pas à les contacter !
Visité en mai

Laura FRAISSON
2 avis
★★★★★ il y a un mois

Je remercie Mme FLOQUET pour son accompagnement soutenu à l'accomplissement de mon projet immobilier. J'ai bénéficié d'échanges dynamiques et pédagogiques, et les quelques obstacles au projet ont pu être surmontés (avec beaucoup de soulagement à l'issu), merci!

LF
Visité en mai

Tours

NPS - mai 2023

43

-12 ⓘ

Basé sur 23 participations

Détracteur
17% +8%
4 participationsPassif
22% -5%
5 participationsPromoteur
61% -3%
14 participations

4,34 /5 +0,01 ⓘ

Basée sur 25 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023



4,43 /5 -0,13 ⓘ

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Tours	4,6	8	524	19	21
PR Chartres	5	6	227	8	5
PR Orléans	4,2 (+0,1)	20 (+2)	579	35	29
PR Poitiers	4,1	25	471	14	14

Tahra Essiya
7 avis
★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Vanessa Brasseur est très à l'écoute et professionnel. Il est important de pouvoir se fier à une personne fiable et disponible. Je suis très satisfaite de notre échange. Je recommande vivement ! Visité en mai

Commentaire

Les indicateurs sont stables mais en dessous de la moyenne nationale, hormis la note de relation client qui est très bonne. 100% des retours trouvent une réponse en 21h.

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

Versailles

NPS - mai 2023

100 +67 ⓘ

Basé sur 10 participations



Détracteur

0% =
0 participation

Passif

0% -67%
0 participation

Promoteur

100% +67%
10 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,80 /5 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,11** /5 ⓘ

Moyenne des notes de 1/3 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 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	597	16	14
PR Mantes-la-Jolie	4,4	11	/	335	4	2
Pr St-Germain-en-Laye	5	1	/	663	4	4

Commentaire

Les indicateurs sont très bons. Il n'y a aucun **Détracteurs** pour le troisième mois consécutif, et **100% 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 - mai 2023

40 -60

Basé sur 15 participations

Détracteur
13% +13%
2 participationsPassif
33% +33%
5 participationsPromoteur
53% -47%
8 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,59 /5 -0,21Basée sur 17 participations ?

Note moyenne de relation client - mai 2023

 4,08 /5 - i

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Créteil	3,2 (+0,5)	17 (+5)	9 avis	1050	7	38
PR Champigny-sur-Marne	5	1	/	544	0	5
PR Saint-Mandé	5	2	/	608	1	7
PR Villejuif	5	2 (+1)	/	625	4	17

Commentaire

Le score NPS se situe en dessous de la moyenne nationale. La satisfaction des adhérents reste haute. Mais la note de relation client remonte à un niveau satisfaisant.

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

 Zita Chatin 1 avis ★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU Accueil chaleureux, à l'écoute du projet immobilier, présentation et explications très ludiques de la situation bancaire actuelle, précieuses suggestions adaptées à notre demande de prêt. Nous y reviendrons ! Visité en mai
 Alexandre Bellot Local Guide · 86 avis · 1 photo ★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU Très bonne acceuil ! Merci pour votre accompagnement et votre professionnalisme ! Je recommande fortement Visité en mai

NPS - mai 2023

96 -4

Basé sur 23 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
4% +4%
1 participationPromoteur
96% -4%
22 participations**4,94** /5 +0,35

Basée sur 27 participations



Note de satisfaction client - mai 2023

4,17 /5 0,06

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

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT	
Agence Dijon	4,4 (+0,1)	14 (+1)	/	361	28	16	 thomas poirot 8 avis ★★★★★ il y a un mois
PR Auxerre	4,8	4	/	296	12	8	Nous avons été très bien suivi tout au long du montage du dossier de financement. Conseillère très compétente et disponible.
PR Besançon	3,9	7	1 avis	323	14	16	Merci encore. Visité en mai
PR Chalon-sur-Saône	4,9	10	/	276	6	2	
PR Macon	5	1	/	290	6	3	

Commentaire

96% des sondés recommandent le CSF. Aucun **Détracteur** n'est sondé pour le second mois. La note de relation adhérent revient à un bon niveau. La note de satisfaction confirme cette remontée du score NPS. La note de relation client remonte à un niveau satisfaisant.

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

NPS - mai 2023

71 -15

Basé sur 7 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
29% +15%
2 participationsPromoteur
71% -15%
5 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,65 /5 -0,14

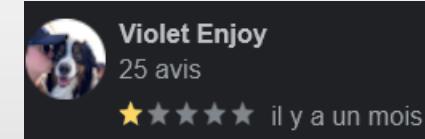
Basée sur 10 participations

**Evry**

Note moyenne de relation client - mai 2023

**3,95** /5 0,34Moyenne des notes de 2/6 établissements, pour
lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence d'Evry	3,5	13 (+1)	3 avis	750	8	32
PR Etampes	5	1	/	262	2	5
PR Juvisy-sur-Orge	3,9	7	1 avis	611	3	3
PR Montgeron	4,2	5	/	490	1	10
PR Orsay	4,1	9	/	397	0	7

Commentaire

Les indicateurs ne sont que peu pertinents en raison du faible nombre de retours. Attention au délai de réponse des retours Goodays.

[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 - mai 2023

100 +60

Basé sur 4 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
0% -60%
0 participationPromoteur
100% +60%
4 participations

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Grenoble	4,1	14 (+1)	658	27	28
PR Annecy	4,8 (-0,2)	15 (+5)	427	5	9
PR Bourgoin-Jallieu	4,1	8	324	0	6
PR Chambéry	5	1	482	3	4

Commentaire

100% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Les retours sont trop peu nombreux pour délivrer une réelle tendance. La note de relation client reste haute !

Transformons nos bons retours en avis Google !

Note de satisfaction client - mai 2023

4,95 /5 +0,47

Basée sur 5 participations

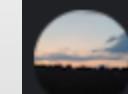


Note moyenne de relation client - mai 2023

4,44 /5 - i

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

Charlotte ouchikh



4 avis

★★★★★ il y a un mois

Je suis passé par eux pour un crédit auto. Ils sont imbattable sur les taux d'intérêts et le montant de leur assurance même en négociant avec ma banque, elle n'a pas pu s'aligner. L'accueil est vraiment top. Ils sont à l'écoute et vraiment disponibles. Le conseillé m'a tenu au courant de chaque étape. Au top. Merci beaucoup.

Visité en mai

L

Luc BOURGUIGNON

1 avis

★★★★★ il y a 4 semaines

Un engagement dans notre projet sans faille de la part de notre conseiller...

Visité en mai

NPS - mai 2023

67
-13 

Basé sur 6 participations

Détracteur
17% +17%
1 participationPassif
0% -20%
0 participationPromoteur
83% +3%
5 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,97 /5 +0,49 Basée sur 7 participations 

Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,01** /5 0,18 

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

	Note Google	Nombre d'avis	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence de Lyon	4,1	20	1422	69	45
PR Bron	4,8	20	972	2	7
PR Clermont-Ferrand	5	8	558	22	12

Commentaire

Les retours sont trop peu nombreux pour pouvoir établir une tendance pertinente. La note de satisfaction reste proche de la perfection.

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

73 +29 0

Basé sur 11 participations

Détracteur
9% -2%
1 participationPassif
9% -24%
1 participationPromoteur
82% +26%
9 participations

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

4,73 /5 +0,33 0Basée sur 13 participations ?**4,01** /5 -0,32 0

Moyenne des notes de 3/5 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 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	982	48	80
PR Aix-en-Provence	5	1	/	407	7	3
PR Avignon	4,9	36 (+1)	/	423	9	8
PR Salon-de-Provence	1	1	3 avis	480	3	3
PR Vitrolles	5	23	/	492	0	6

Mcat Csr
 2 avis
★★★★★ il y a un mois

Excellent conseils particulièrement pour un dossier apparemment simple et finalement très compliqué. Sans les conseils de Monsieur Autier et son accompagnement sans faille je n'y serai jamais arrivé! Un grand merci! Visité en mai

Commentaire

L'ensemble des scores sont stables et plutôt bons. On estime que **82% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. La note de relation client remonte à niveau satisfaisant (2,34 en avril).

Notre conseil : Continuons de recueillir des avis sur Google !

Melun

NPS - mai 2023

78 +16

Basé sur 9 participations

Détracteur
11% -4%
1 participationPassif
0% -8%
0 participationPromoteur
89% +12%
8 participations**4,20** /5 -0,54

Basée sur 12 participations

**3,91** /5 -0,62

Moyenne des notes de 2/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 2023.

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Melun	5	5	/	585	23	29
PR Chelles	4,3	8	/	601	6	2
PR Meaux	2,8	4	2 avis	515	6	7
PR Montereau	5	2	/	318	0	5
PR Pontault-Combault	5	1	/	414	3	3
PR Torcy	3,4 (+0,1)	19 (-1)	8 avis	672	1	8

Commentaire

L'ensemble des scores sont proches de l'excellence. 89% des sondés sont des **Promoteurs** du CSF. La note de relation client est plutôt élevée. Attention à la note de relation client en baisse (4,27 en avril).

Notre conseil : Transformons ces beaux retours en avis Google !

Montpellier

NPS - mai 2023

67
-33 ⓘ

Basé sur 3 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
33% +33%
1 participationPromoteur
67% -33%
2 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,97 /5 +0,17 ⓘ

Basée sur 4 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

 **5,00** /5 0,38 ⓘMoyenne des notes de 1/4 établissements, pour
lesquels une note a pu être calculée pour mai 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	791	35	38
PR Béziers	5	1	/	297	4	5
PR Nîmes	5	1	/	540	12	10
PR Perpignan	4,2	5	/	304	18	4

Commentaire

Le nombre de retours est trop faible pour pouvoir établir une tendance. Pour le second mois consécutif, aucun **Détracteur** n'est sondé.

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 - mai 2023

88 +15

Basé sur 8 participations

Détracteur
0% =
0 participationPassif
13% -14%
1 participationPromoteur
88% +15%
7 participations**Note de satisfaction client - mai 2023****4,67** /5 -0,03

Basée sur 8 participations

**Note moyenne de relation client - mai 2023** **4,00** /5 -0,33

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

	Note Google	Nombre d'avis	Objectif 4/5*	Vues du mois	Redirection vers CSF.fr	Appels CNCT
Agence Nice	3,7	6	3 avis	684	19	40
PR Fréjus	3,4	5	3 avis	243	6	10
PR Toulon	4,5	11	/	364	30	21
PR Vallauris	4,8	5	/	540	2	1

Commentaire

Les indicateurs sont tous bons mais restent peu pertinents en raison du faible nombre de retour. Aucun **Détracteur** n'est sondé ce mois-ci.

Notre conseil : Il est normal de pouvoir convertir ces excellents retours en avis sur Google. Il reste que quelques avis à obtenir pour que tous les lieux de rencontre soient notés au moins 4/5.

La Réunion

NPS - mai 2023

68 +8 ⓘ

Basé sur 19 participations

Détracteur
11% +1%
2 participationsPassif
11% -9%
2 participationsPromoteur
79% +9%
15 participations

Note de satisfaction client - mai 2023

4,14 /5 +0,06 ⓘ

Basée sur 23 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - mai 2023

**4,46** /5 -0,10 ⓘ

Moyenne des notes de 2/2 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour mai 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	591	13	32
St-Pierre	5	4	/	643	9	30

Commentaire

Les scores de la Réunion remontent. Attention à la satisfaction des adhérents, plus basse qu'à l'échelle nationale. La note de relation client est très bonne avec un délai de réponse moyen de 20h.

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