



Période
juin 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

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| ➔ <u>Beauvais</u> | ➔ <u>Nancy</u> |
| ➔ <u>Bobigny</u> | ➔ <u>Nanterre</u> |
| ➔ <u>Bordeaux</u> | ➔ <u>Nantes</u> |
| ➔ <u>Cergy</u> | ➔ <u>Nice</u> |
| ➔ <u>Créteil</u> | ➔ <u>Pau</u> |
| ➔ <u>Dijon</u> | ➔ <u>Paris</u> |
| ➔ <u>Evry</u> | ➔ <u>Reims</u> |
| ➔ <u>Grenoble</u> | ➔ <u>Rennes</u> |
| ➔ <u>Guadeloupe</u> | ➔ <u>La Réunion</u> |
| ➔ <u>Lens</u> | ➔ <u>Rouen</u> |
| ➔ <u>Lille</u> | ➔ <u>Strasbourg</u> |
| ➔ <u>Lyon</u> | ➔ <u>Télévente</u> |
| ➔ <u>Martinique</u> | ➔ <u>Toulouse</u> |
| ➔ <u>avrilleille</u> | ➔ <u>Tours</u> |
| ➔ <u>Melun</u> | ➔ <u>Versailles</u> |
| ➔ <u>Montpellier</u> | |

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 baisse d'un point. On estime que **74% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs** contre **8% de Détracteurs**. Il y a moins de participations et plus de retours « Passifs ».

La Satisfaction Adhérent

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

La note de satisfaction sur 5. Nous gagnons 0,06 point en comparaison à l'an dernier mais la note de satisfaction est plus basse qu'en début d'année. Malgré un score NPS stable, la Satisfaction des adhérents est meilleure ce mois-ci.

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 en baisse. 7% des retours Google ou Goodays ne trouvent pas de réponse. Le temps moyen de réponse est de 3 jours et 17 heures.

NPS - juin 2023

66 +1 ⓘ

Basé sur 360 participations



Détracteur
8% =
30 participations

Passif
17% -2%
62 participations

Promoteur
74% +1%
268 participations

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

Note de satisfaction client - juin 2023

4,47 /5 +0,06 ⓘ

Basée sur 421 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

 **3,94** /5 -0,42 ⓘ

Moyenne des notes de 63/111 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour juin 2023.

Télévente

NPS - juin 2023

85 +1 ⓘ

Basé sur 55 participations



Détracteur

2% =
1 participation

Passif

11% -2%
6 participations

Promoteur

87% +2%
48 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,70 /5 +0,03 ⓘ

Basée sur 61 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023



4,73 /5 0,21 ⓘ

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

Commentaire

Le score NPS reste stable. On estime que **87% des sondés sont des Promoteurs du CSF** contre **2% de Détracteurs**. L'ensemble des scores restent bons et stables. Et plus particulièrement la note de relation client.

Notre conseil : Télévente étant rattachée à l'agence de Paris Grands Boulevards, il est pertinent de partager le score Google que voit un prospect/adhèrent avant d'appeler. On estime qu'avec 19 avis 5/5 sur Google, la note moyenne sera de 4/5.

 2,8 /5 -1,2 ⓘ

Basé sur 27 avis reçus



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 4 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).

NPS - juin 2023

62 +7 ⓘ

Basé sur 73 participations



Détracteur

10% =
7 participations

Passif

19% -6%
14 participations

Promoteur

71% +6%
52 participations

La Satisfaction Adhérent

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

Le score de satisfaction est plus haut que la moyenne nationale. Le score est bien meilleur que l'an dernier.

Note de satisfaction client - juin 2023

4,64 /5 +0,18 ⓘ

Basée sur 93 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 tombe en-dessous du 4/5 en raison d'un délai de réponse trop long (4 jours et 15 heures en moyenne).

Note moyenne de relation client - juin 2023

3,80 /5 -0,77 ⓘ

Moyenne des notes de 18/32 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour juin 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 72% de nos prospects/adhérents sont des Promoteurs (recommandent le CSF) contre 8% de Détracteurs (déconseillent le CSF).

NPS - juin 2023

63 -10

Basé sur 123 participations



Détracteur

8% -4%

10 participations

Passif

20% +7%

25 participations

Promoteur

72% -4%

88 participations



La Satisfaction Adhérent

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

La Satisfaction Adhérent baisse en comparaison à mai (4,64). Celle-ci est inférieure à la moyenne nationale.

Note de satisfaction client - juin 2023

4,31 /5 +0,03

Basée sur 140 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 est au vert. Si on a bien 100% de réponses, le délai reste encore un peu long (5 jours et 10 heures en moyenne).

Note moyenne de relation client - juin 2023

 **4,07** /5 -0,23

Moyenne des notes de 16/32 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour juin 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 12 points en un mois . On estime que 73% de nos rencontres recommandent le CSF (Promoteurs) contre 11% de qui déconseillent (Détracteurs).

NPS - juin 2023

62 -3

Basé sur 109 participations



Détracteur

11% +5%
12 participations

Passif

16% -8%
17 participations

Promoteur

73% +3%
80 participations

La Satisfaction Adhérent

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

Confirmant le score NPS, la note de Satisfaction baisse également. La région ouest conserve le même niveau de participation que le mois dernier.

Note de satisfaction client - juin 2023

4,46 /5 -0,01

Basée sur 127 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.

Le score de la Relation adhérent est en baisse malgré un temps de réponse très faible. Attention : 12% des retours Google et Goodays sont laissés sans réponse.

Note moyenne de relation client - juin 2023

3,86 /5 -0,38

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

Les Avis



Trafic généré par Google en juin

Mise à jour le 05/07/2023



4,418
Demandes d'itinéraires



1,404
Redirections vers CSF.fr

69,991
Vues

1,795
Appels CNCT



Trafic généré par Google en mai

Mise à jour le 05/06/2023.



4,193
Demandes d'itinéraires

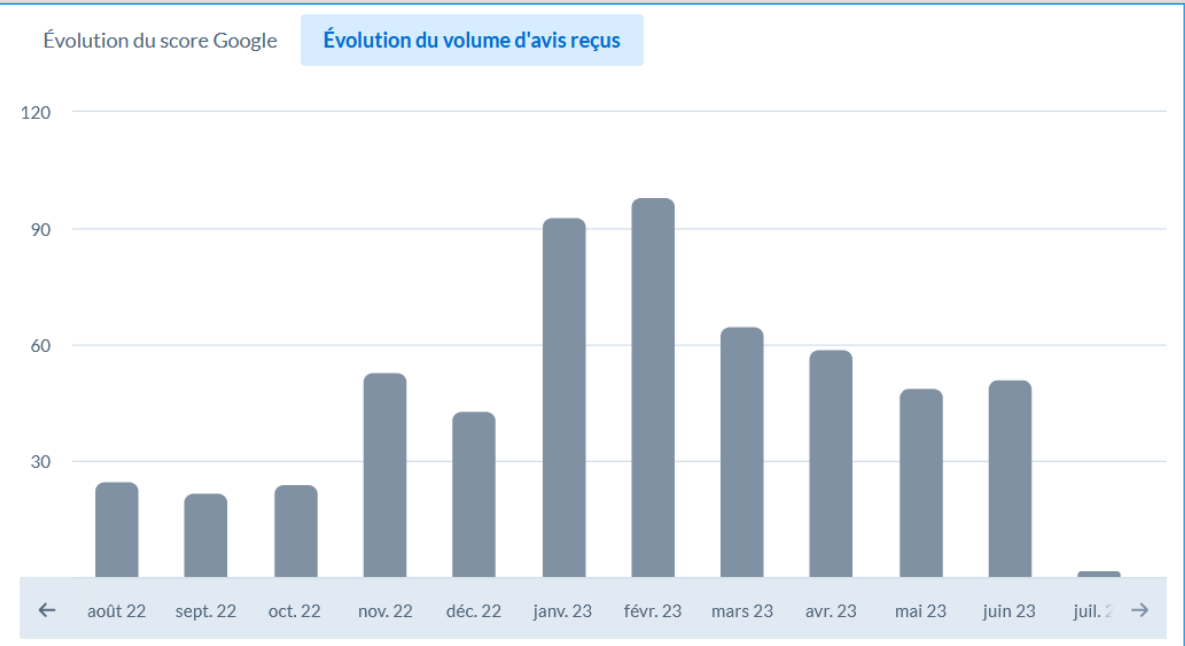
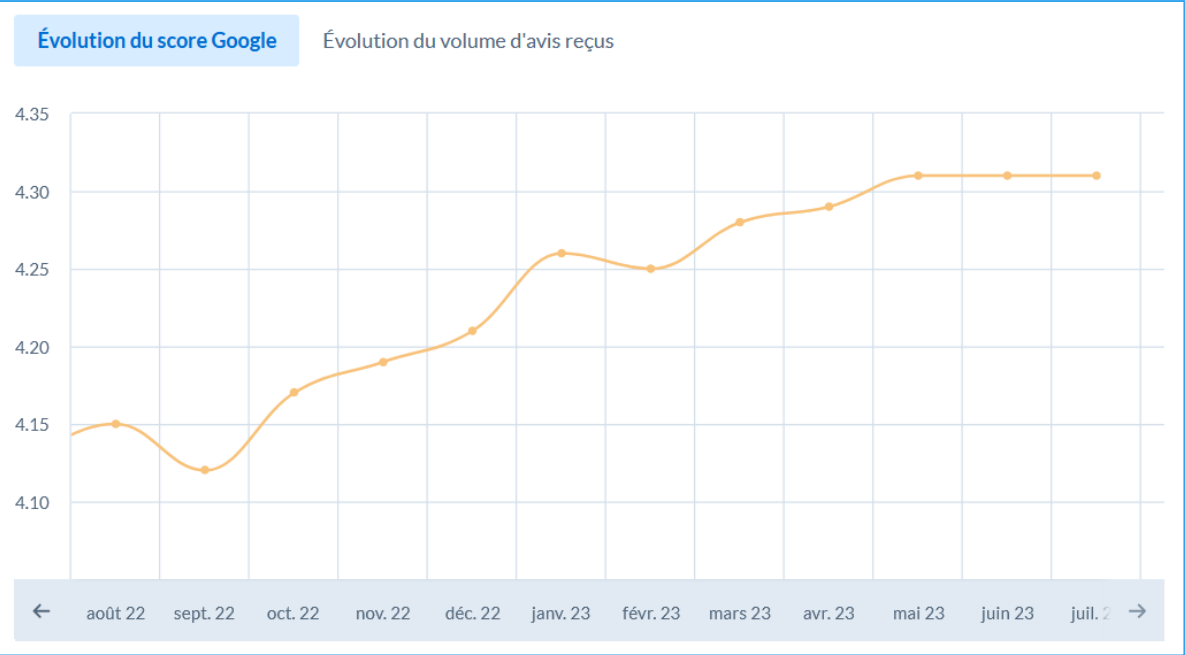


1,542
Redirections vers CSF.fr

65,163
Vues

1,688
Appels CNCT

Top 3 Notes /5	
Pau	4,87 (+0,04)
Reims	4,85
Toulouse	4,80 (+0,05)
Moins Top 3	
Bobigny	3,87
Lens	3,72 (-0,03)
Paris RD	3,70



Top 3 Nombre d'Avis	
Toulouse	130 (+8)
Marseille	86 (-1)
Nancy	70 (+1)
Moins Top 3	
Nanterre	13
Pau	11 (+1)
Guadeloupe	11 (+2)

En résumé

Le mois de juin restent stable sur tous les indicateurs malgré une baisse de participations aux questionnaires.

Nous totalisons **1281** avis sur Google à fin juin pour une note moyenne de **4,31**/5. Nous ne gagnons « que » 51 nouveaux avis ce mois-ci. Nous augmentons le nombre d'avis total de +2,6% (après perte d'avis).

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

Bravo à **Beauvais** (+6avis), **Créteil** (+5 avis) et **Toulouse** (+6 avis) !

« Entre Possible et Impossible, deux lettres et un état d'esprit.»

- Charles De Gaule

Navigation

[Sommaire](#)

[Beauvais](#)

[Bobigny](#)

[Lens](#)

[Lille](#)

[Nancy](#)

[Paris](#)

[Reims](#)

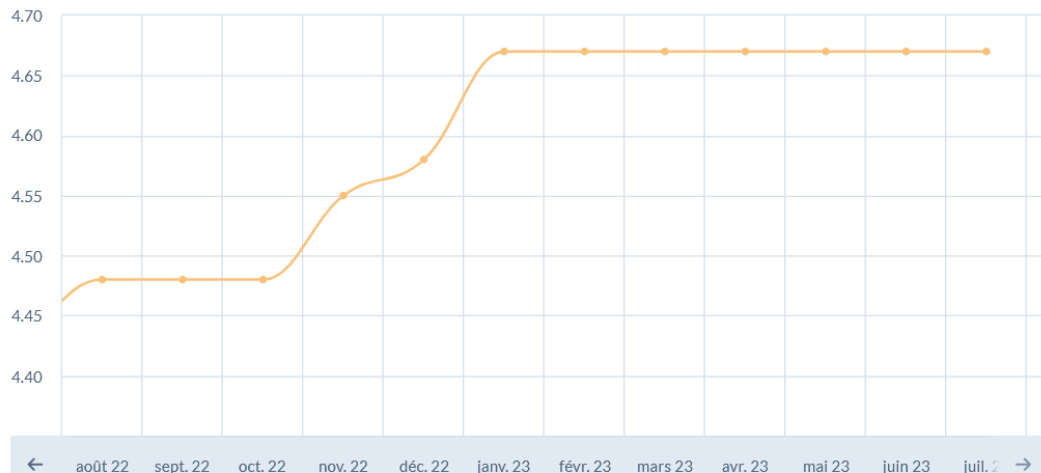
[Rouen](#)

[Strasbourg](#)

RÉGION NORD

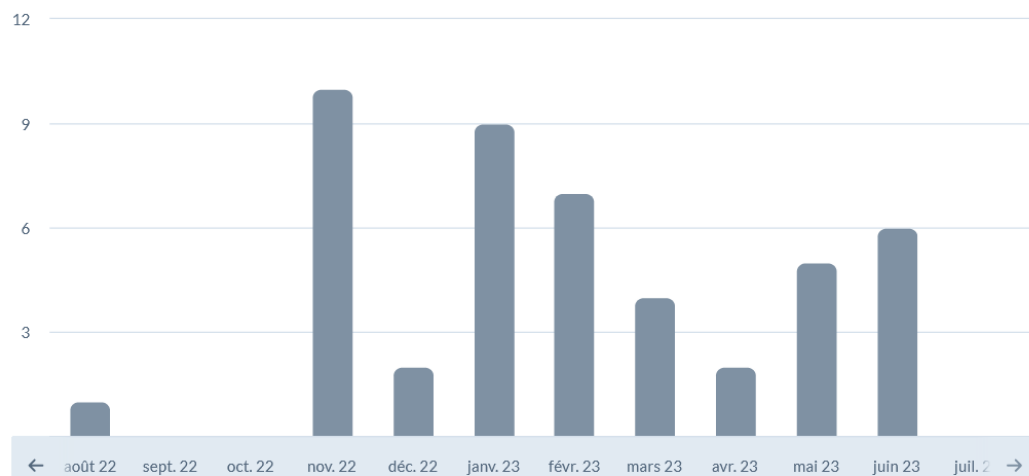
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

48 -35

Basé sur 21 participations



Détracteur
10% +10%
2 participations

Passif
33% +16%
7 participations

Promoteur
57% -26%
12 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,59 /5 -0,11

Basée sur 26 participations



Note moyenne de relation client - juin 2023

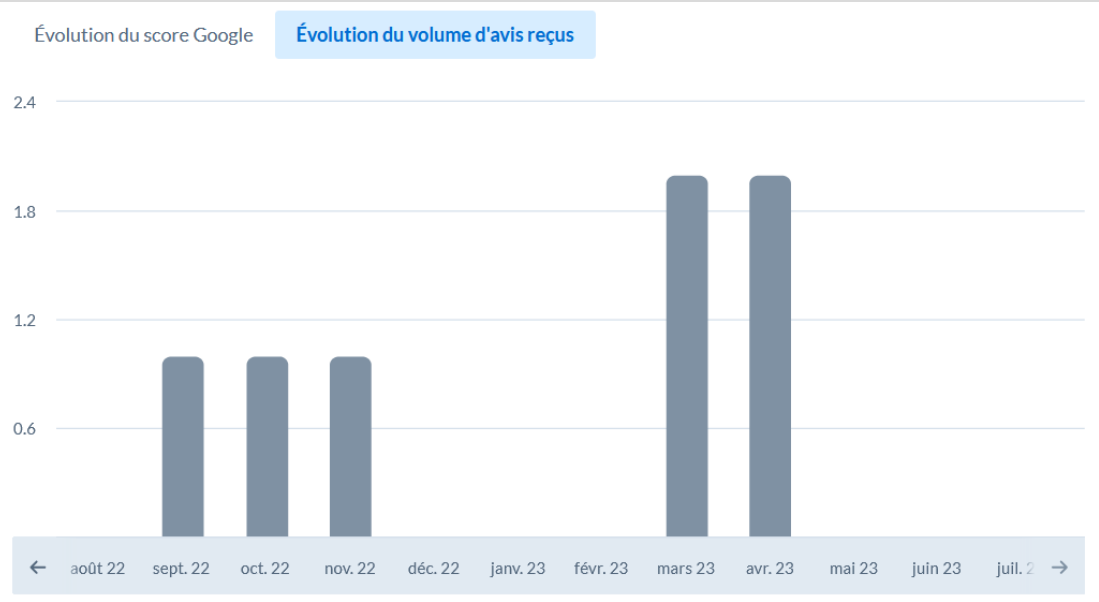
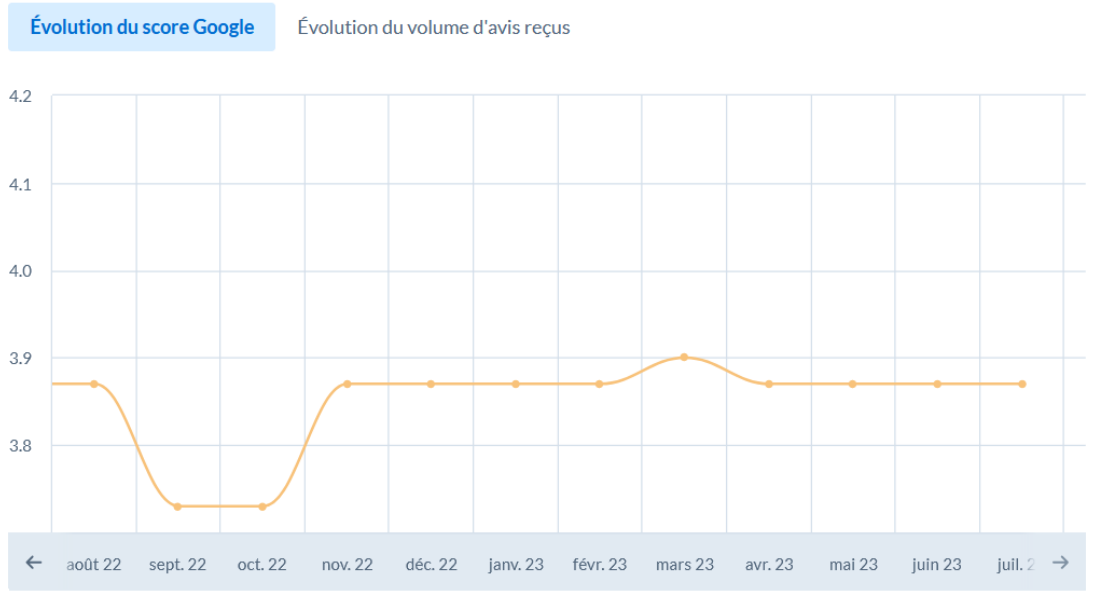
3,36 /5 -0,97

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

Commentaire

Le Score NPS est à un niveau mitigé surtout en raison d'un nombre d'avis « Passifs » très élevés. Naturellement, la note de Satisfaction baisse également mais reste bonne. Des retours sont restés sans réponse ou trop longtemps sans réponse, d'où une note de Relation assez basse. 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 !



NPS - juin 2023

67 +17 ⓘ

Basé sur 3 participations



Détracteur

0% -17%
0 participation

Passif

33% +16%
1 participation

Promoteur

67% =
2 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,83 /5 +1,00 ⓘ

Basée sur 6 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

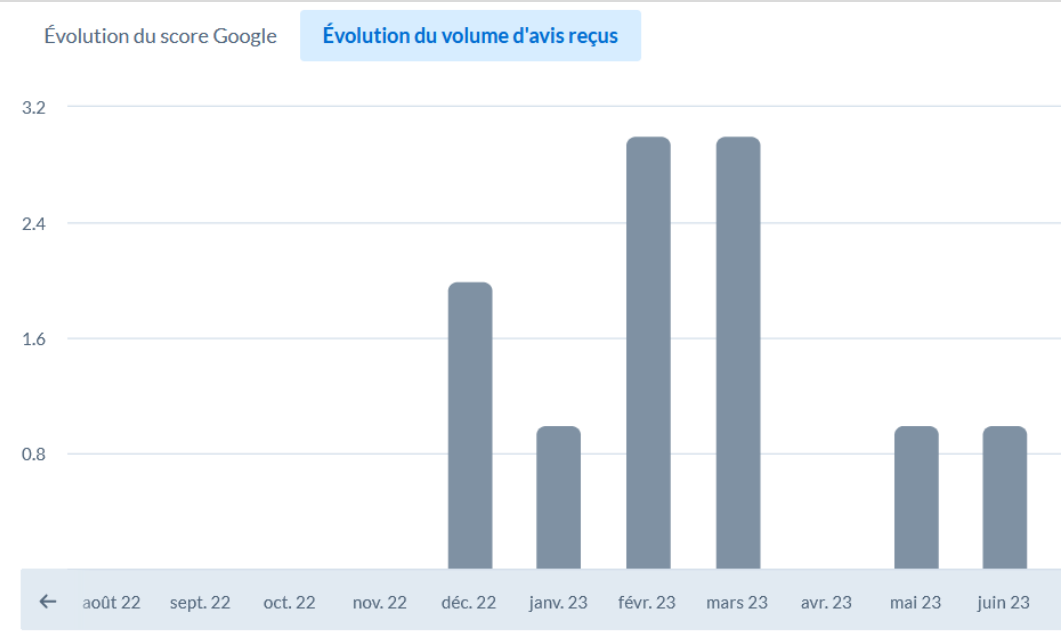
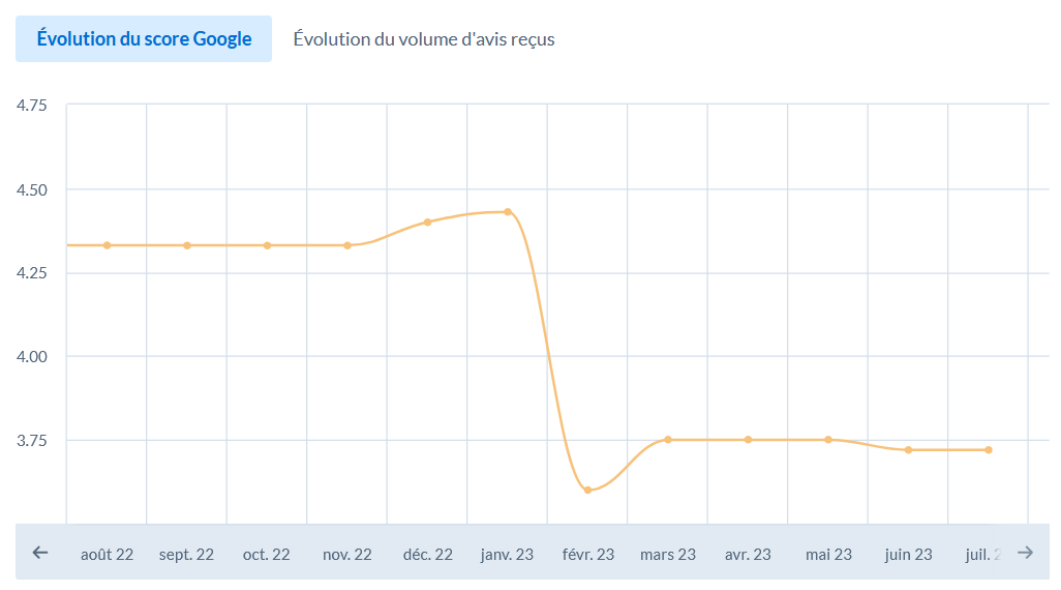
4,27 /5 0,01 ⓘ

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

Commentaire

L'agence n'a que 3 retours mais tous sont très bons. Ces statistiques ne permettent pas d'établir une tendance exploitable.

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



NPS - juin 2023

100 +45 ⓘ

Basé sur 6 participations



Détracteur

0% =
0 participation

Passif

0% -45%
0 participation

Promoteur

100% +45%
6 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,91 /5 +0,33 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023



2,03 /5 -2,36 ⓘ

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

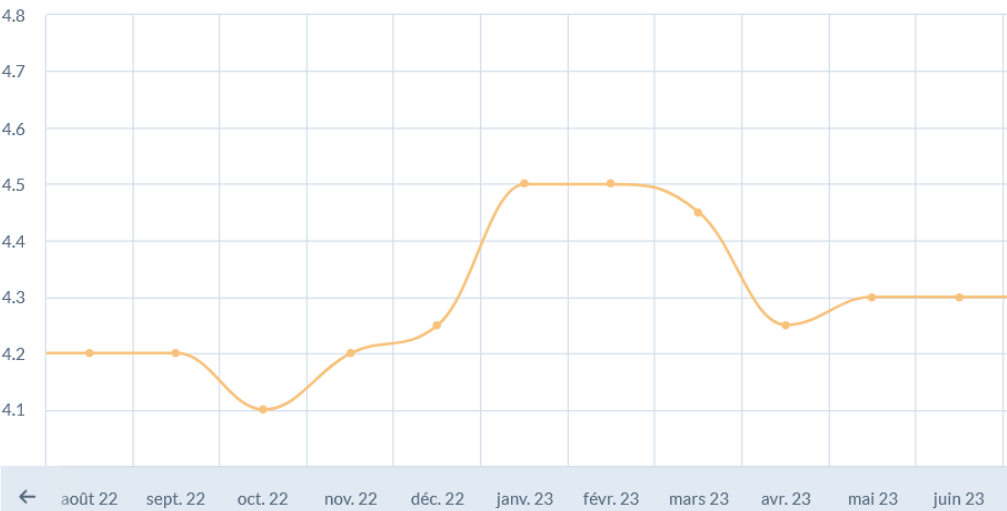
Commentaire

Pour Lens, le nombre de retours est trop bas pour pouvoir en conclure une réelle tendance. Les indicateurs sont toutefois très bons hormis la note de relation car un message, sur les deux reçus, n'a pas trouvé de réponse.

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

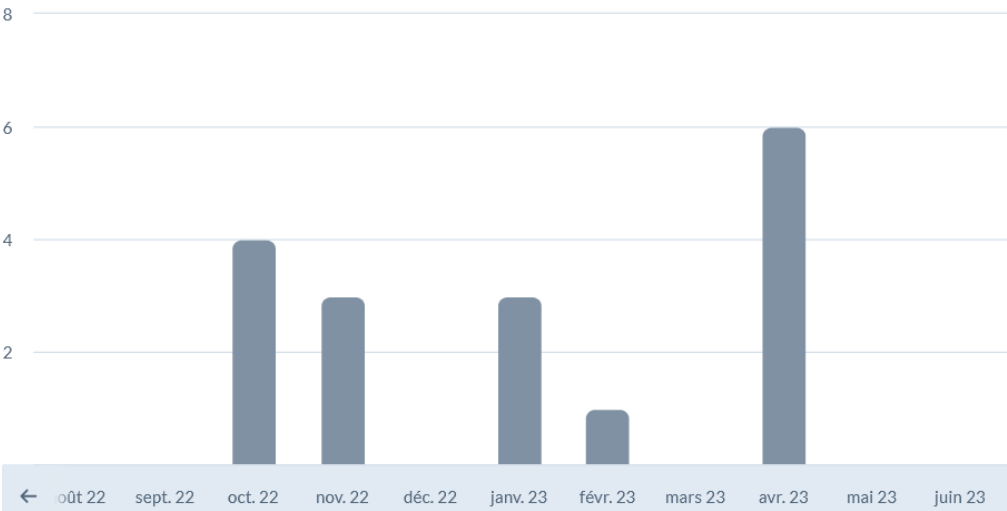
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

17 -14

Basé sur 6 participations



Détracteur

17% -8%
1 participation

Passif

50% +31%
3 participations

Promoteur

33% -23%
2 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,40 /5 +0,30

Basée sur 6 participations



Note moyenne de relation client - juin 2023

3,92 /5 -0,65

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

Commentaire

A moins de 10 retours Goodays, les résultats ne sont pas exploitables, bien que les scores restent stables sur un mois. Il suffit d'un seul retour négatif pour faire plonger le score NPS.

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

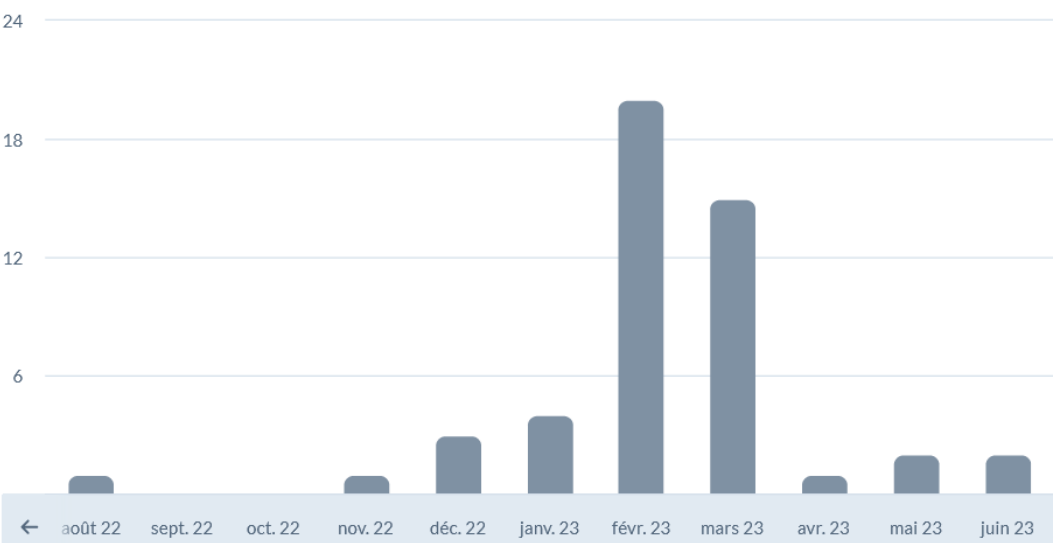
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

82 -10

Basé sur 11 participations



Détracteur

9% +9%

1 participation

Passif

0% -17%

0 participation

Promoteur

91% +8%

10 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,64 /5 -0,03

Basée sur 13 participations



Note moyenne de relation client - juin 2023

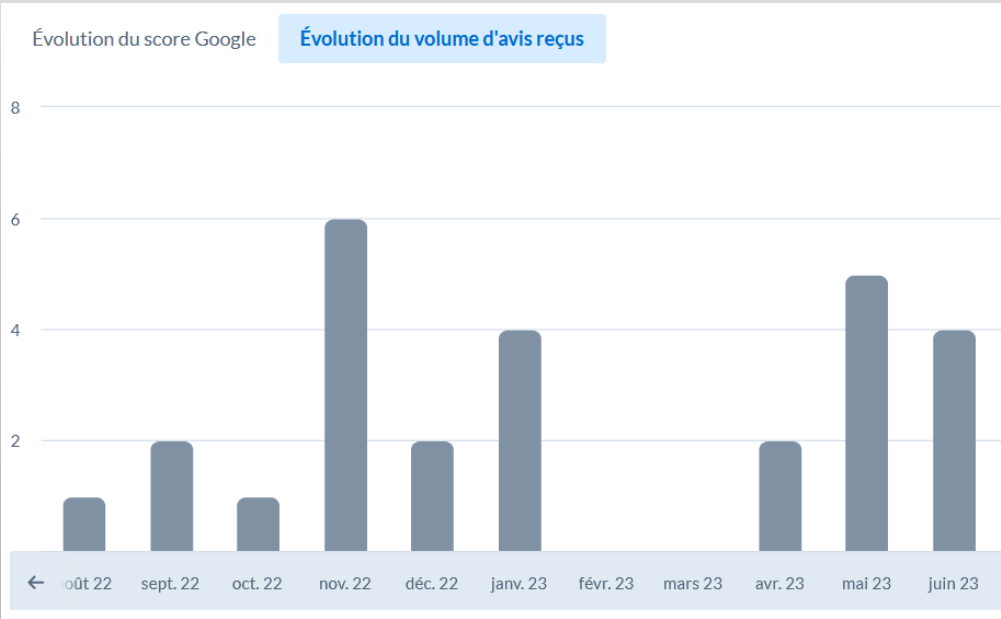
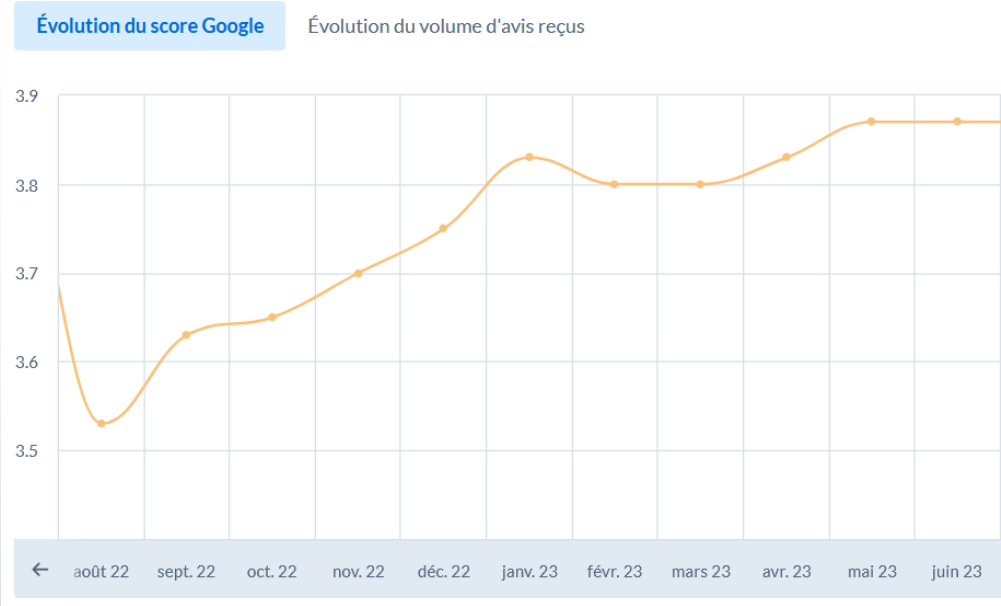
4,16 /5 -0,84

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

Commentaire

Tous les indicateurs de Nancy sont très bons. 91% des sondés sont des Promoteurs du CSF. On estime que les adhérents trouvent réponses à leurs retours en 48h en moyenne.

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



Paris

NPS - juin 2023

67 +19 ⓘ

Basé sur 18 participations



Détracteur

11% -3%
2 participations

Passif

11% -13%
2 participations

Promoteur

78% +16%
14 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,44 /5 +0,19 ⓘ

Basée sur 26 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

4,22 /5 -0,60 ⓘ

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

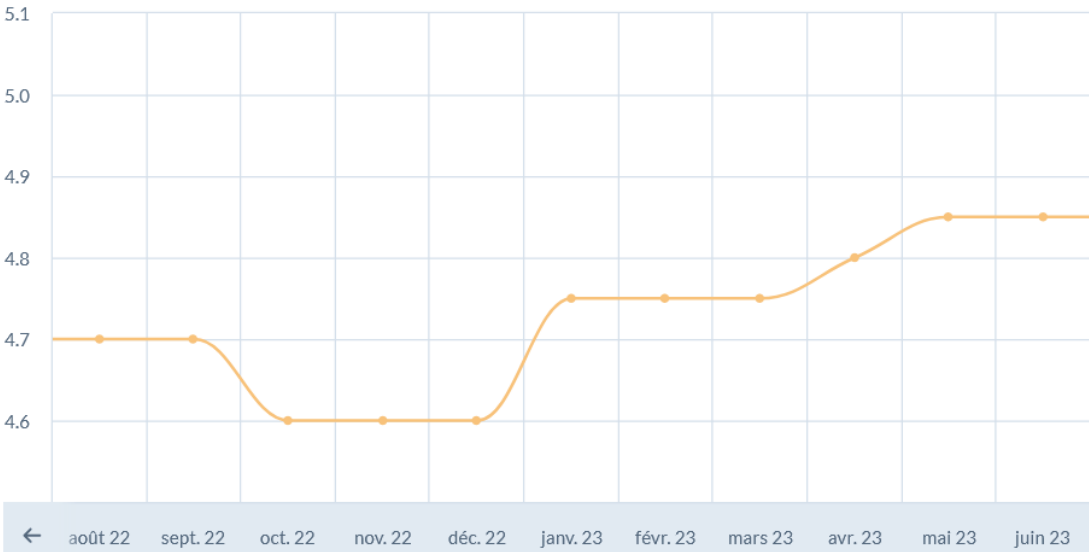
Commentaire

L'ensemble des indicateurs sont bons et plus particulièrement la relation adhérent. On estime que **78% des sondés sont des Promoteurs du CSF**. La note de relation adhérent est très bonne.

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 !

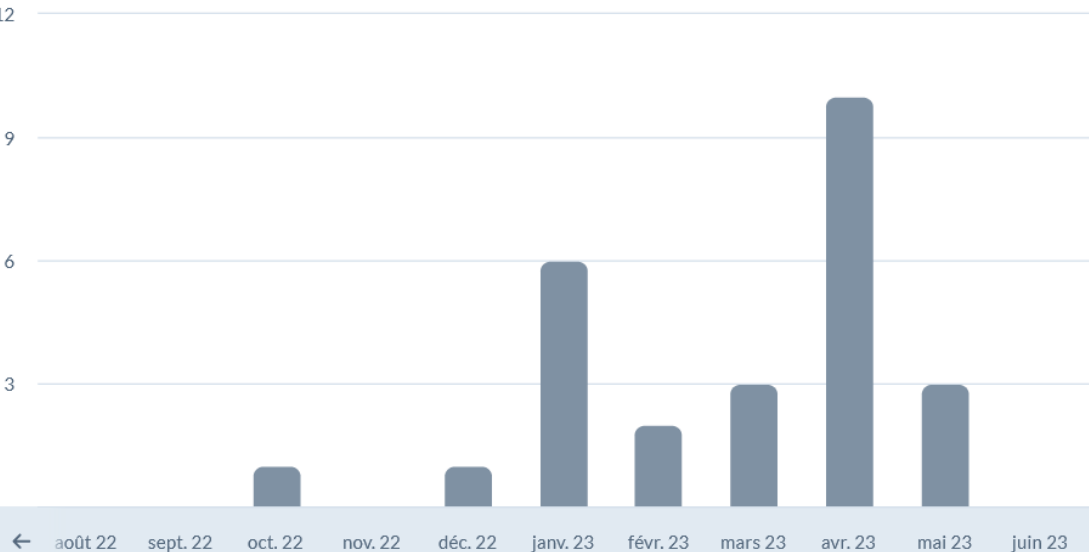
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

75

-8

Basé sur 4 participations



Détracteur

0%

0 participation

Passif

25%

+8%

1 participation

Promoteur

75%

-8%

3 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,67

/5

+0,01

Basée sur 5 participations



Note moyenne de relation client - juin 2023



4,43

/5

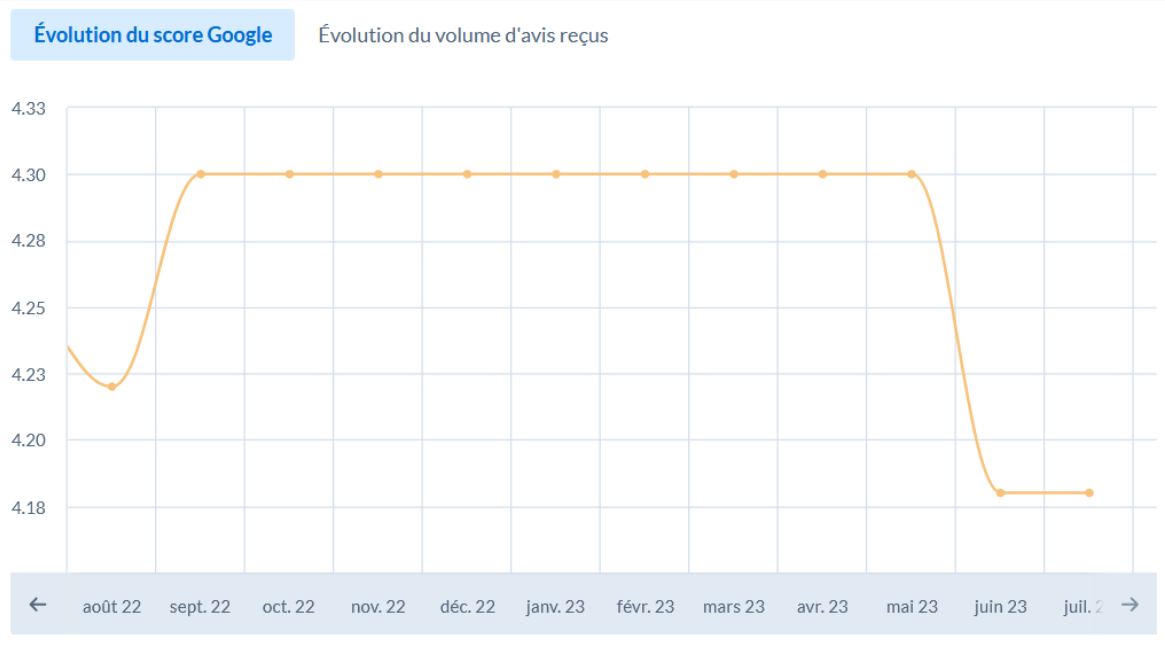
0,27

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

Commentaire

On estime que 75% des sondés recommandent le CSF. Les scores restent peu pertinents en raison du faible nombre de retours.

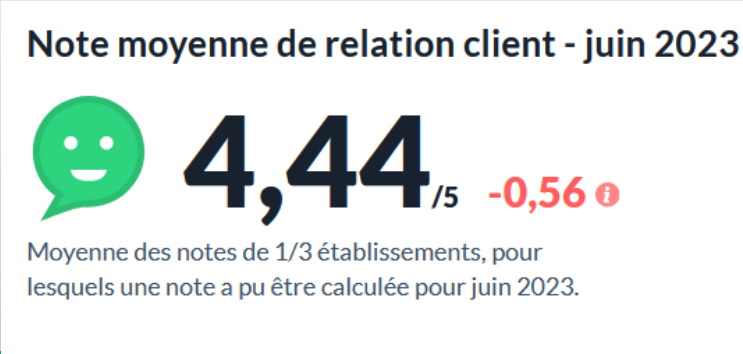
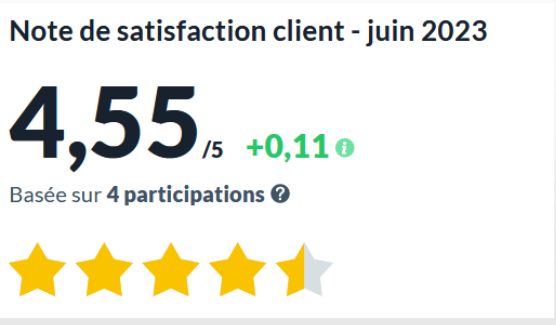
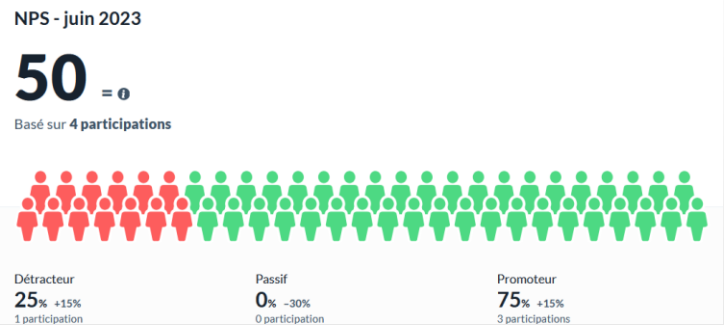
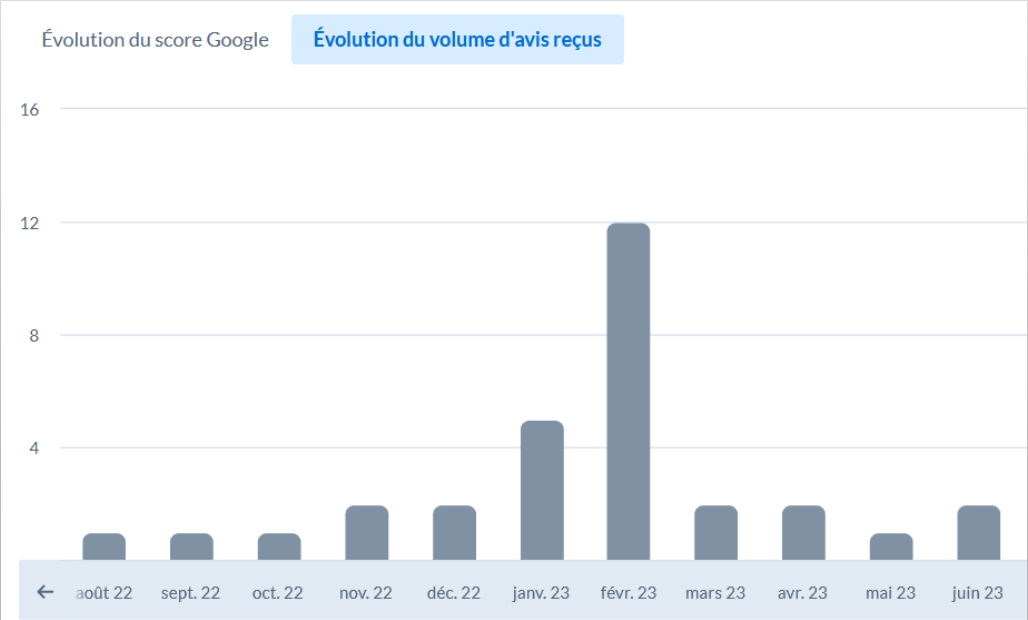
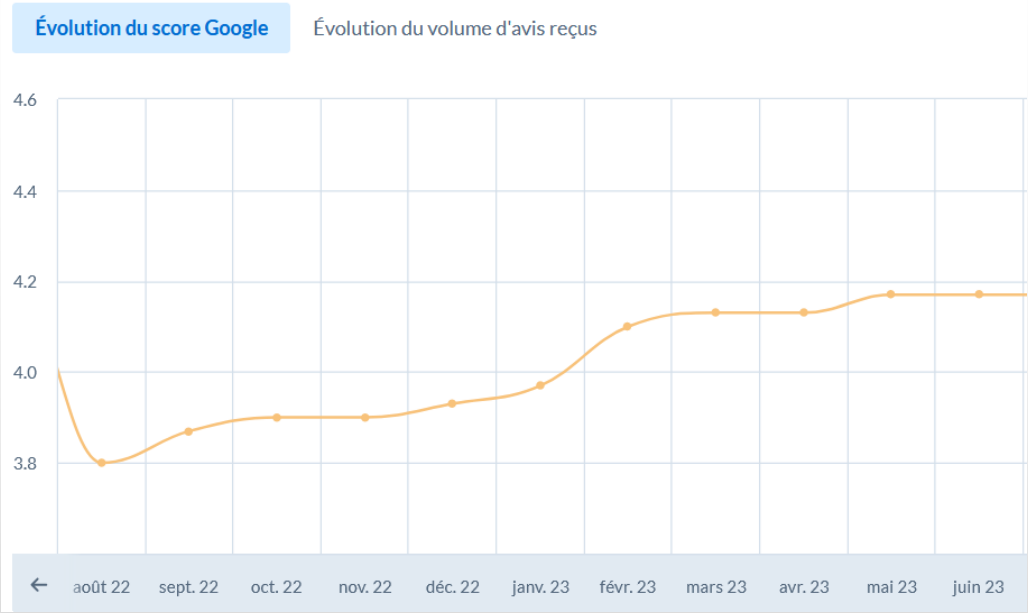
Notre conseil : Les score Google sont bons, bravo pour ces avis sur Troyes !



Commentaire

Ce mois-ci, nous n'avons aucun retour pour Rouen. D'où l'absence de statistiques.

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



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.

RÉGION OUEST

Navigation

[Sommaire](#)

[Bordeaux](#)

[Cergy](#)

[Guadeloupe](#)

[Martinique](#)

[Nanterre](#)

[Nantes](#)

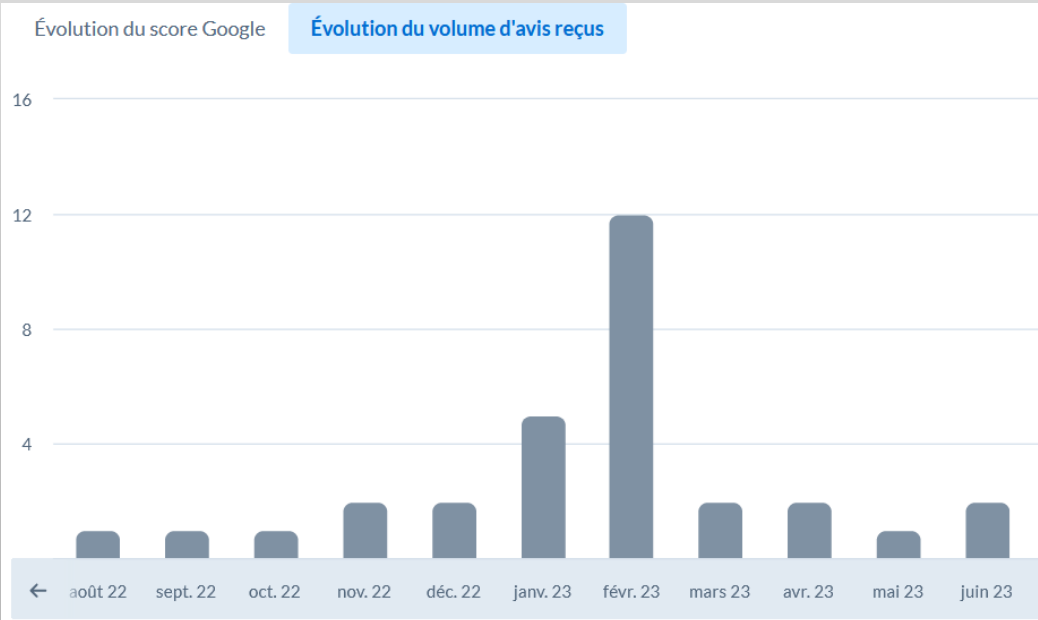
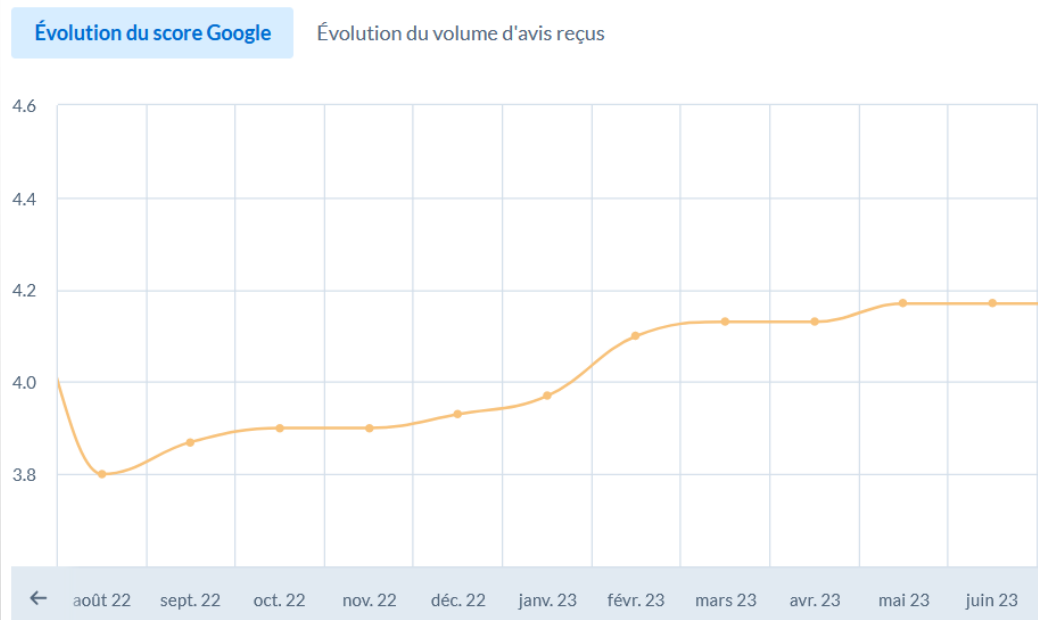
[Pau](#)

[Rennes](#)

[Toulouse](#)

[Tours](#)

[Versailles](#)



NPS - juin 2023

50

Basé sur 4 participations



Détracteur	Passif	Promoteur
25% +15%	0% -30%	75% +15%
1 participation	0 participation	3 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,55 /5 +0,11

Basée sur 4 participations



Note moyenne de relation client - juin 2023

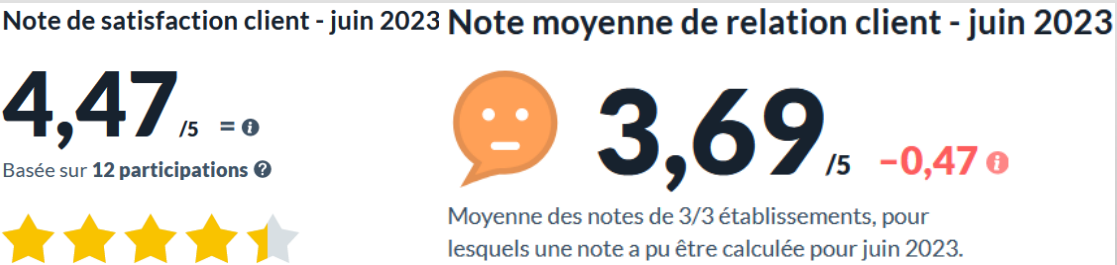
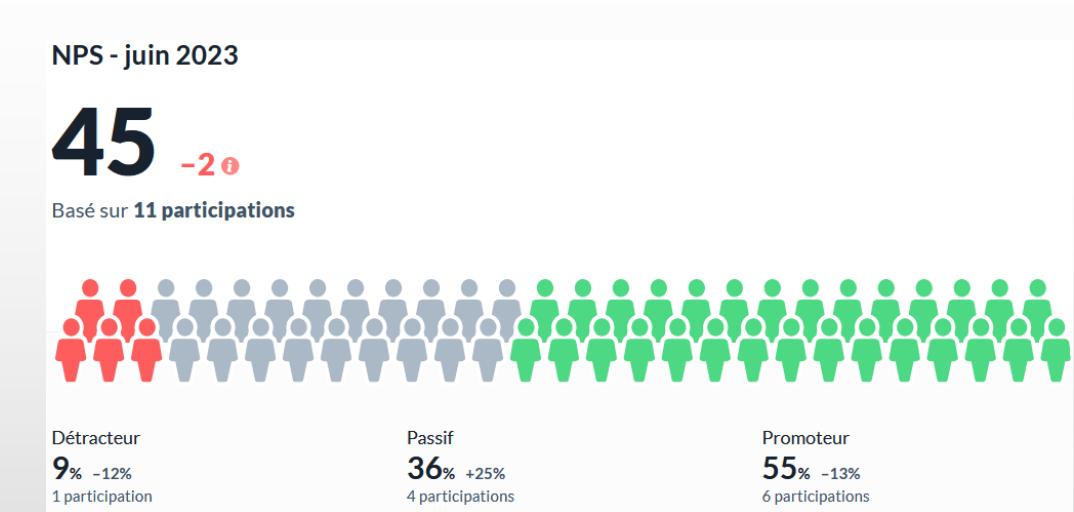
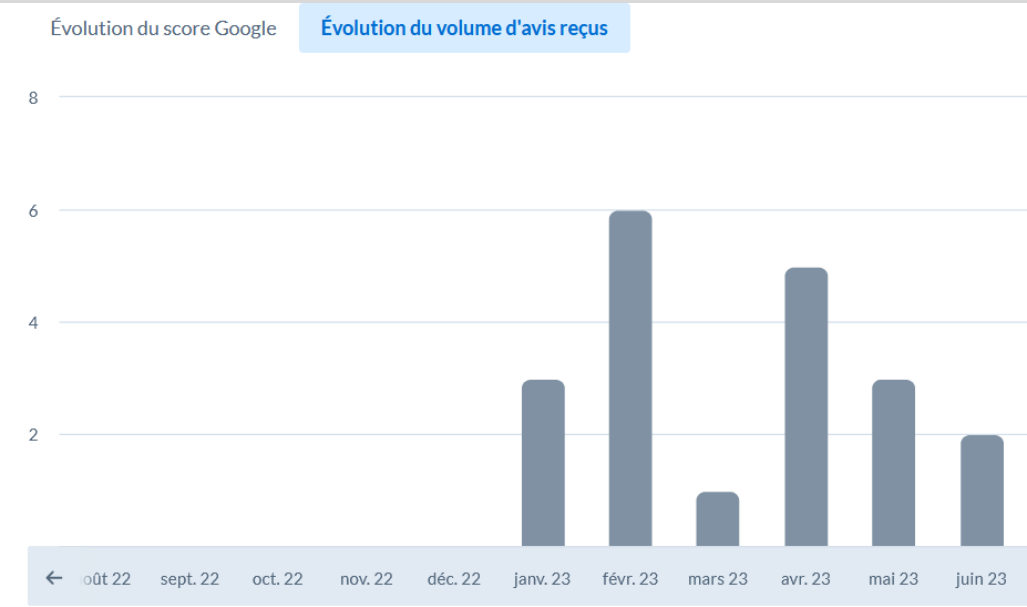
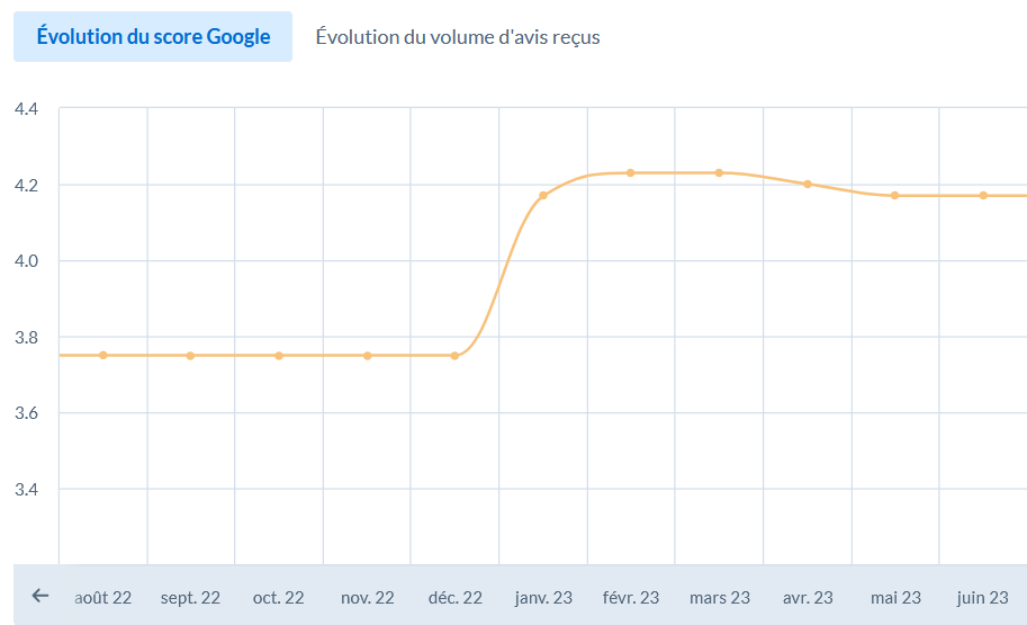
4,44 /5 -0,56

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

Commentaire

Le peu de retours ne permet pas de donner une tendance claire. Nous avons une très bonne note de relation adhérent (4,01 en mai).

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

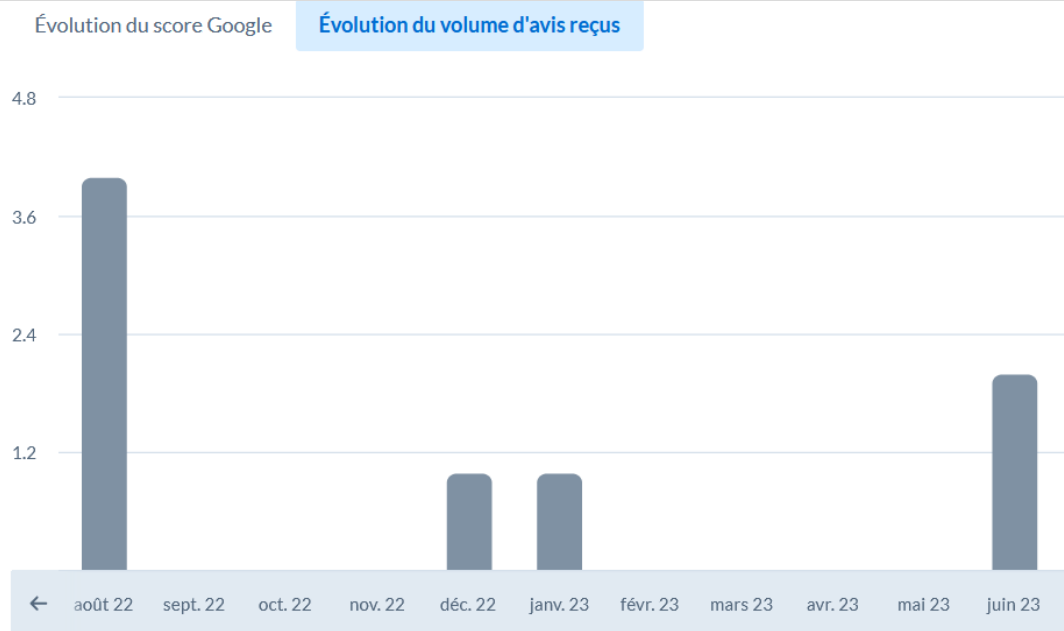
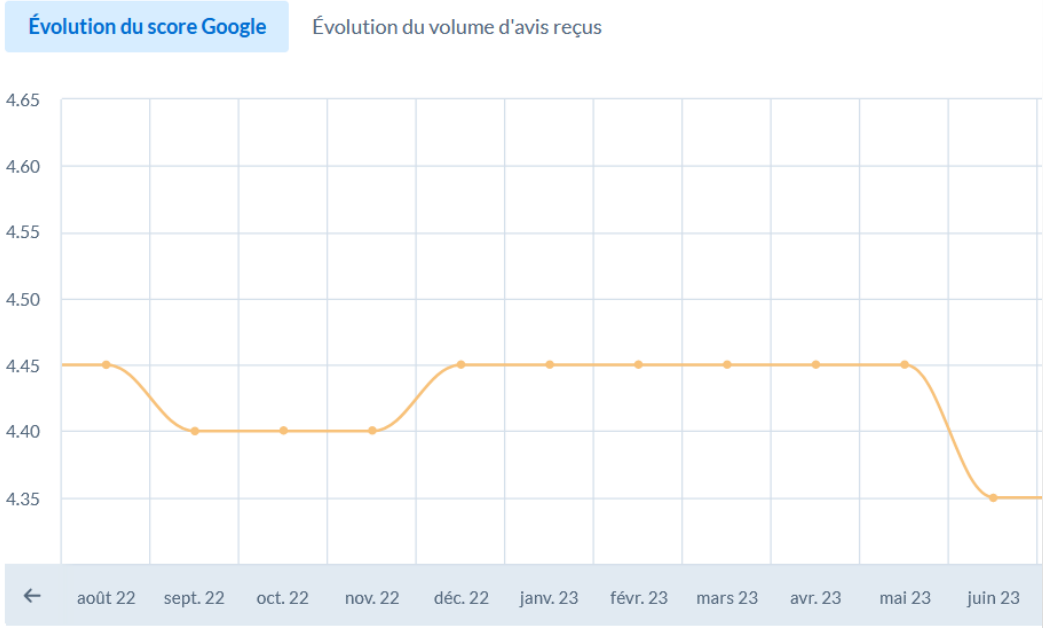


Commentaire

Le score NPS remonte de quelques points depuis mai (+14). La satisfaction des adhérents restent au même niveau. Attention au temps de réponse des avis Google et Goodays, en moyenne de 10 jours.

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 - juin 2023

42 -5 ⓘ

Basé sur 19 participations



Détracteur

16% +1%

3 participations

Passif

26% +2%

5 participations

Promoteur

58% -4%

11 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,40 /5 +0,10 ⓘ

Basée sur 22 participations ⓘ



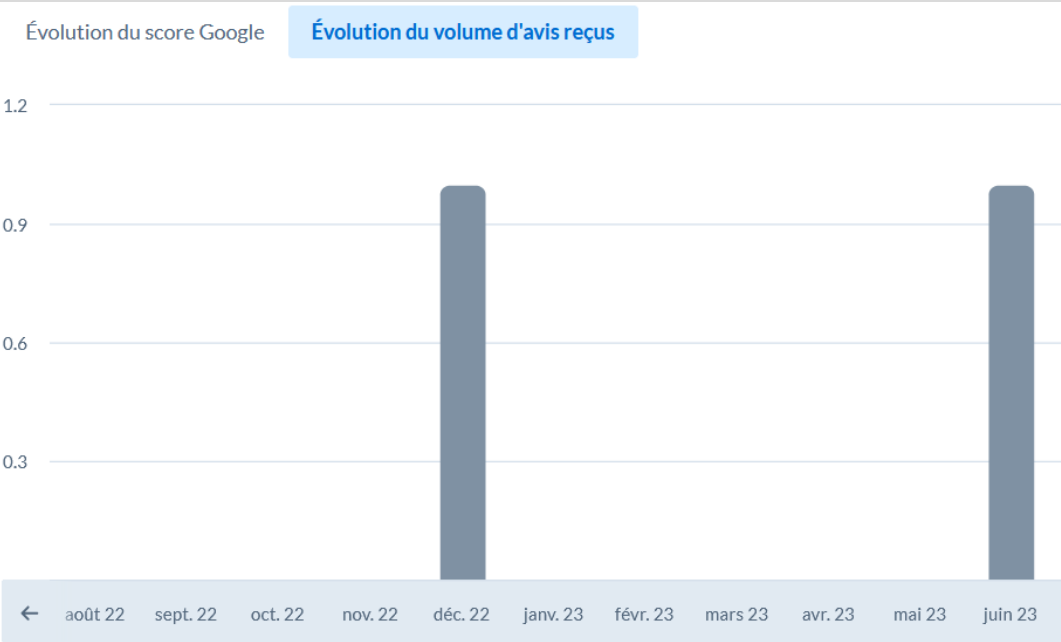
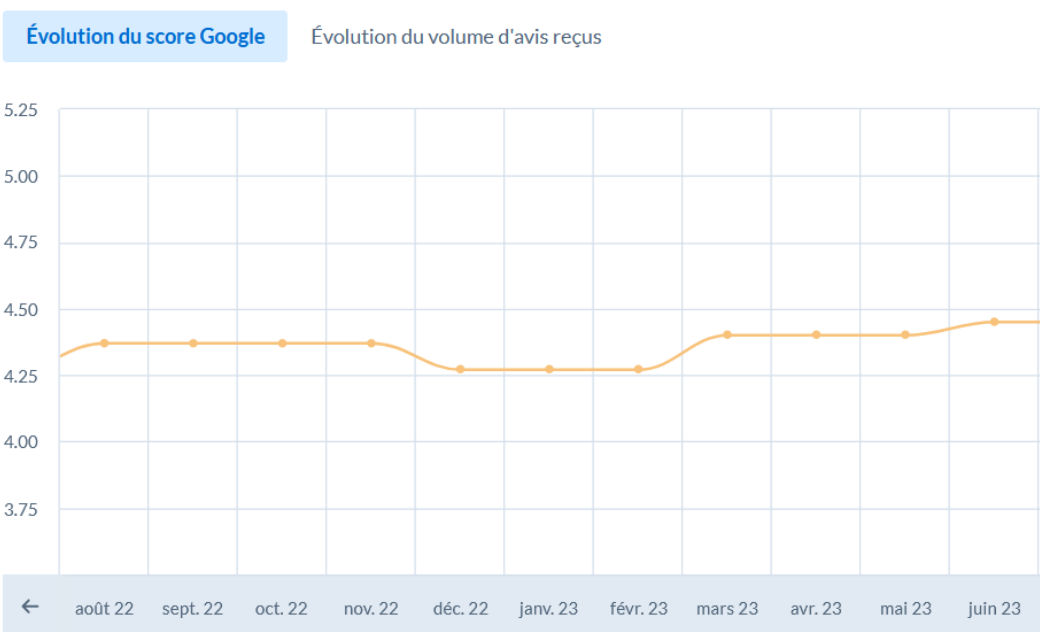
3,63 /5 -0,24 ⓘ

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

Commentaire

Les indicateurs sont bas mais ne sont pas inhabituels. 16% des sondés sont des **Détracteurs**.

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



NPS - juin 2023

57 -35 ⓘ

Basé sur 7 participations



Détracteur

14% +14%
1 participation

Passif

14% +6%
1 participation

Promoteur

71% -21%
5 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

3,66 /5 +0,02 ⓘ

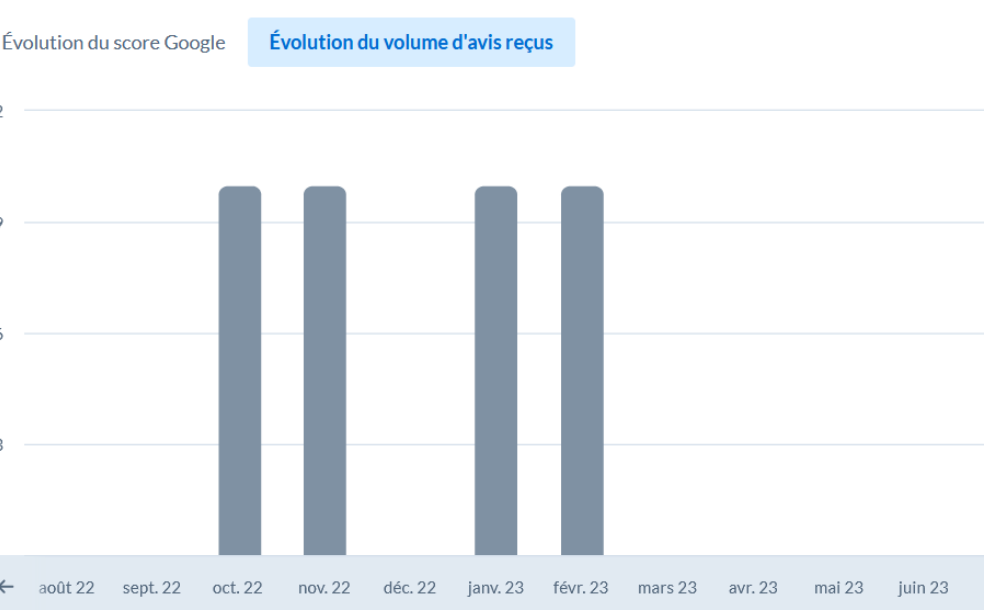
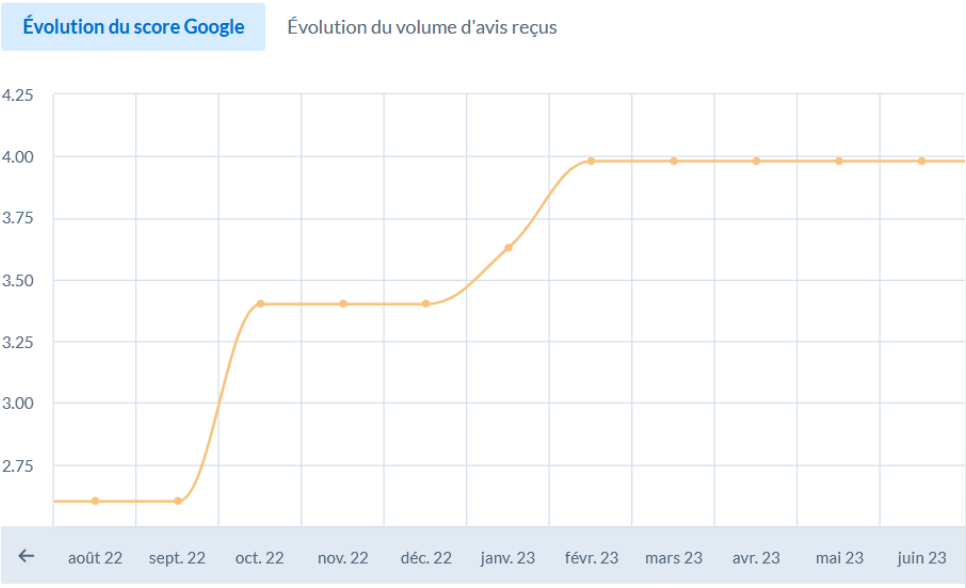
Basée sur 9 participations ⓘ



Commentaire

Les indicateurs sont bons mais il y a peu de participations. Les 14% de Détracteurs ne viennent qu' d'un avis.

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 - juin 2023

70 +47 ⓘ

Basé sur 10 participations



Détracteur

10% -28%
1 participation

Passif

10% +10%
1 participation

Promoteur

80% +18%
8 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,67 /5 +0,49 ⓘ

Basée sur 13 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

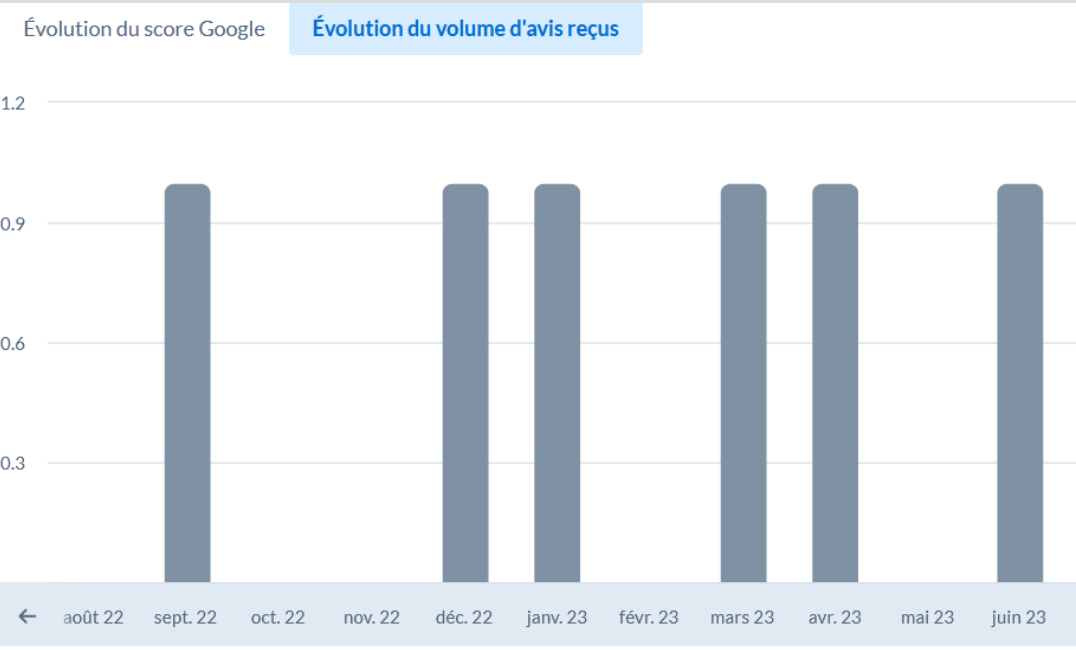
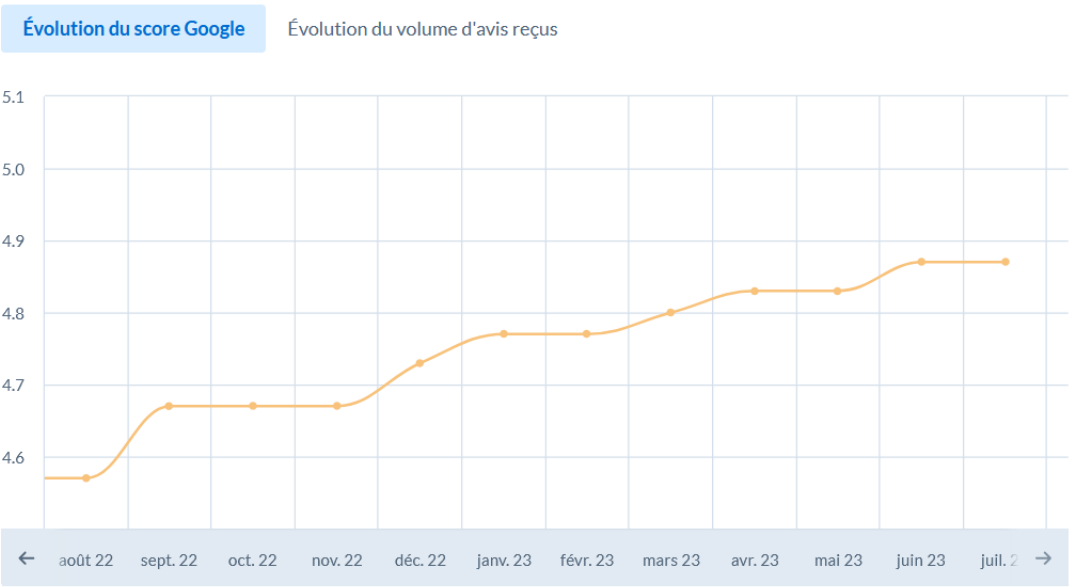
3,73 /5 -0,20 ⓘ

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

Commentaire

Le score NPS est bas mais cela n'est dû qu'à des retours « moyens » sans alerte particulière. La relation client remonte mais reste encore faible en raison d'un délai de réponse trop long (14 jours en moyenne).

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



NPS - juin 2023

77 -23 ⓘ

Basé sur 13 participations



Détracteur

0% =
0 participation

Passif

23% +23%
3 participations

Promoteur

77% -23%
10 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,69 /5 -0,17 ⓘ

Basée sur 14 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

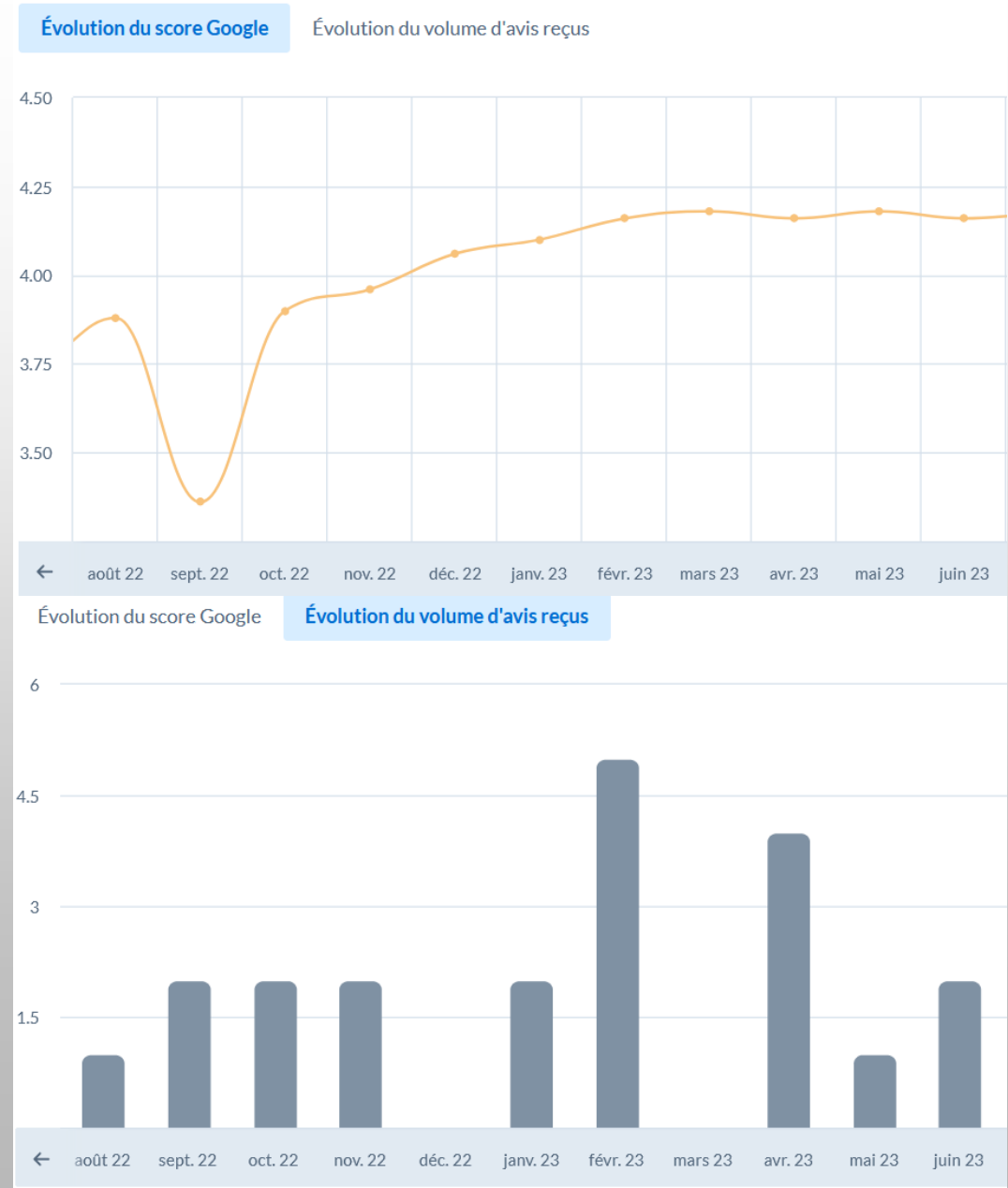
4,26 /5 -0,34 ⓘ

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

Commentaire

77% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Il n'y a pas de Détracteur pour le quatrième mois consécutif. La satisfaction est plus basse en raison d'avis dits « Passifs » plus nombreux.

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



NPS - juin 2023

80 +2 ⓘ

Basé sur 15 participations



Détracteur
0% -4%
0 participation

Passif
20% +7%
3 participations

Promoteur
80% -3%
12 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,81 /5 +0,22 ⓘ

Basée sur 18 participations ⓘ



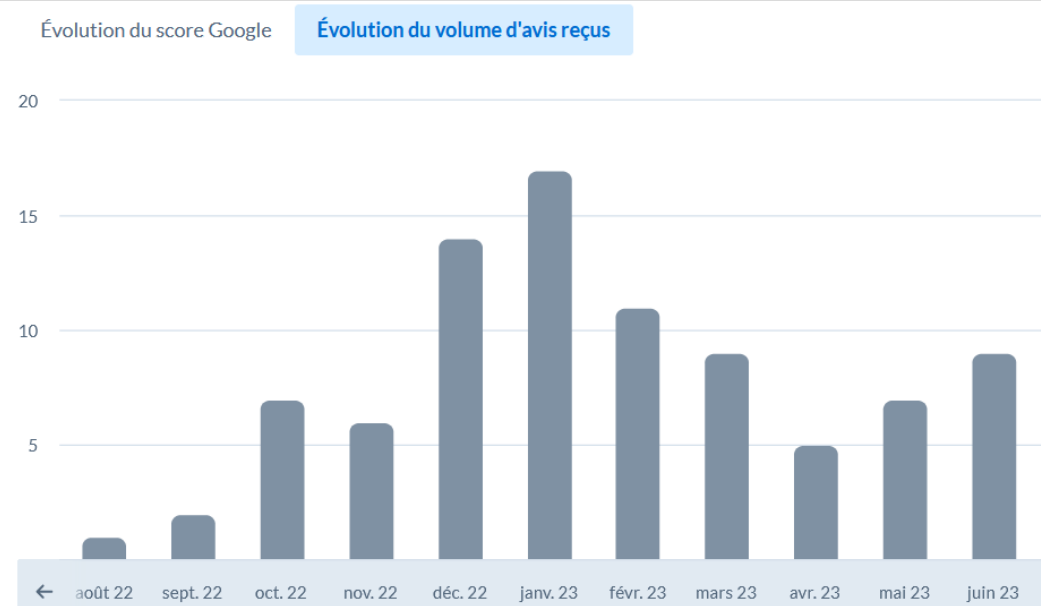
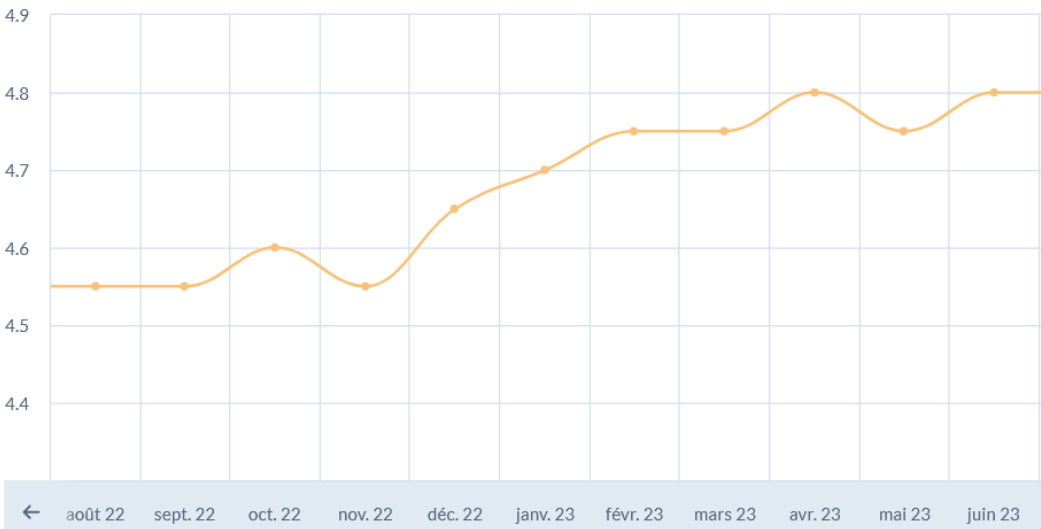
Commentaire

Les indicateurs sont tous bons ou excellents. **80% des sondés sont des Promoteurs du CSF.** Aucun **Détracteur** n'est sondé pour le troisième mois consécutif. La note de relation client ne remonte pas car aucun retour sur cette période.

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 !

Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

42 -28 ⓘ

Basé sur 12 participations



Détecteur

17% +12%
2 participations

Passif

25% +5%
3 participations

Promoteur

58% -17%
7 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,26 /5 -0,40 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

4,19 /5 -0,56 ⓘ

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

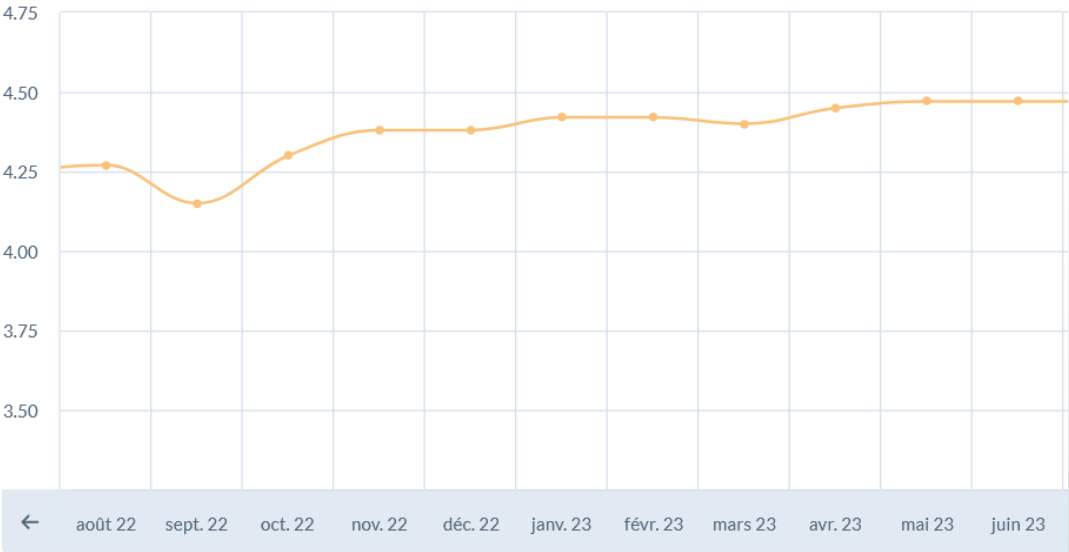
Commentaire

Les indicateurs sont bons. 69% des sondés sont des Promoteurs. 17% de Détecteurs sont sondés. Par conséquent, le score satisfaction baisse. Par contre, les retours sont rapides et appréciés.

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

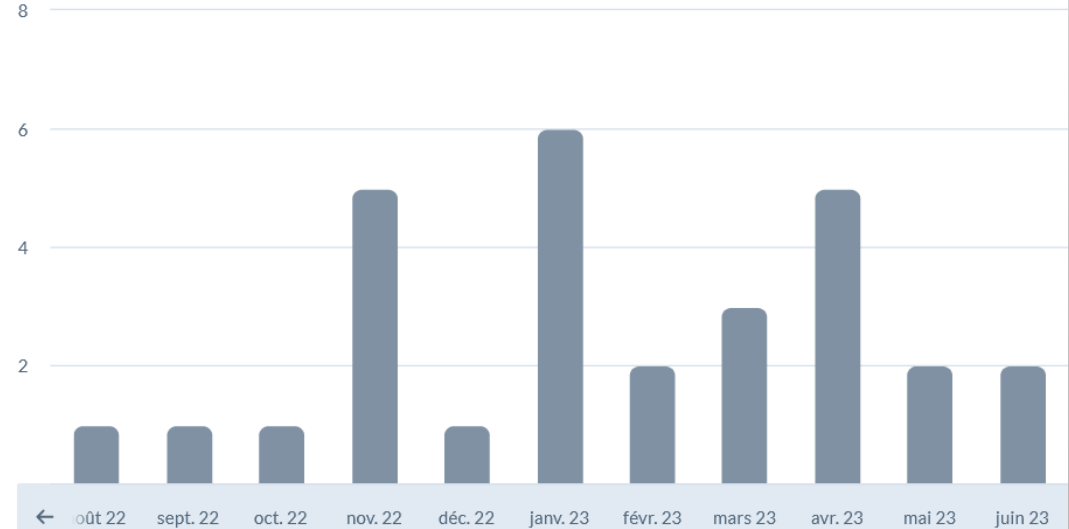
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

82 +7 ⓘ

Basé sur 17 participations



Détracteur

6% =
1 participation

Passif

6% -7%
1 participation

Promoteur

88% +7%
15 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

3,78 /5 -0,80 ⓘ

Basée sur 18 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

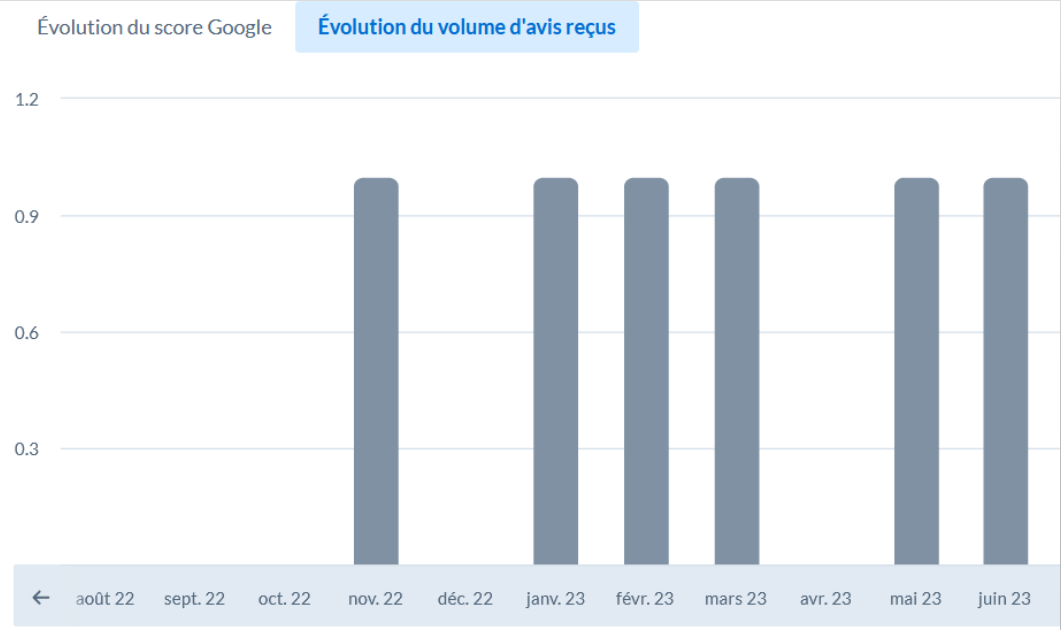
4,38 /5 +0,06 ⓘ

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

Commentaire

Le score NPS progresse (43 en mai) mais la satisfaction baisse en raison d'un mauvais retour à Chartres. La note de relation client reste très satisfaisante.

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



NPS - juin 2023

56 +39 ⓘ

Basé sur 9 participations



Détracteur

11% -22%
1 participation

Passif

22% +5%
2 participations

Promoteur

67% +17%
6 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,08 /5 +1,52 ⓘ

Basée sur 11 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

 4,92 /5 - ⓘ

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

Commentaire

Les indicateurs sont en-dessous de la moyenne nationale. **67% 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

Navigation

[Sommaire](#)

[Créteil](#)

[Dijon](#)

[Evry](#)

[Grenoble](#)

[Lyon](#)

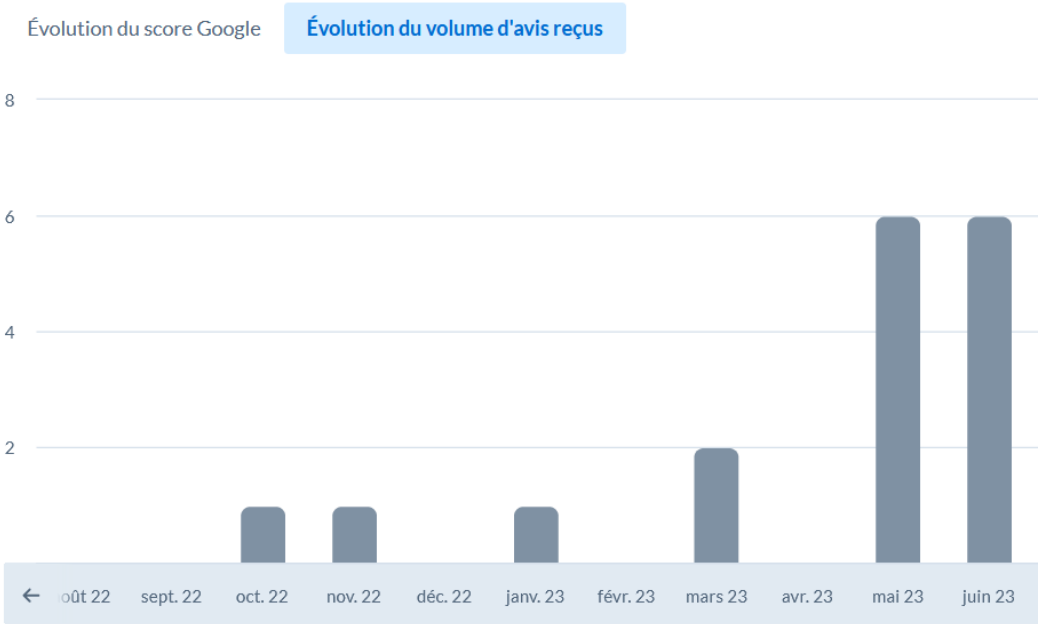
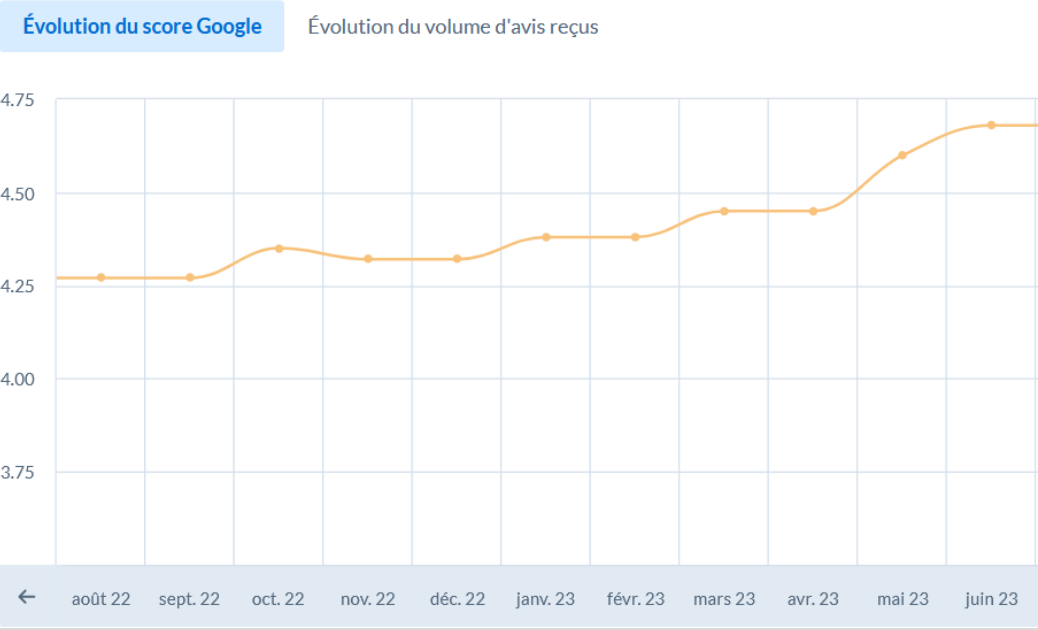
[maieille](#)

[Melun](#)

[Montpellier](#)

[Nice](#)

[La Réunion](#)



NPS - juin 2023

0 -67 ⓘ

Basé sur 3 participations



Détracteur	Passif	Promoteur
33% +33%	33% =	33% -34%
1 participation	1 participation	1 participation

Note de satisfaction client - juin 2023

4,20 /5 -0,58 ⓘ

Basée sur 3 participations ⓘ

★★★★☆

Note moyenne de relation client - juin 2023

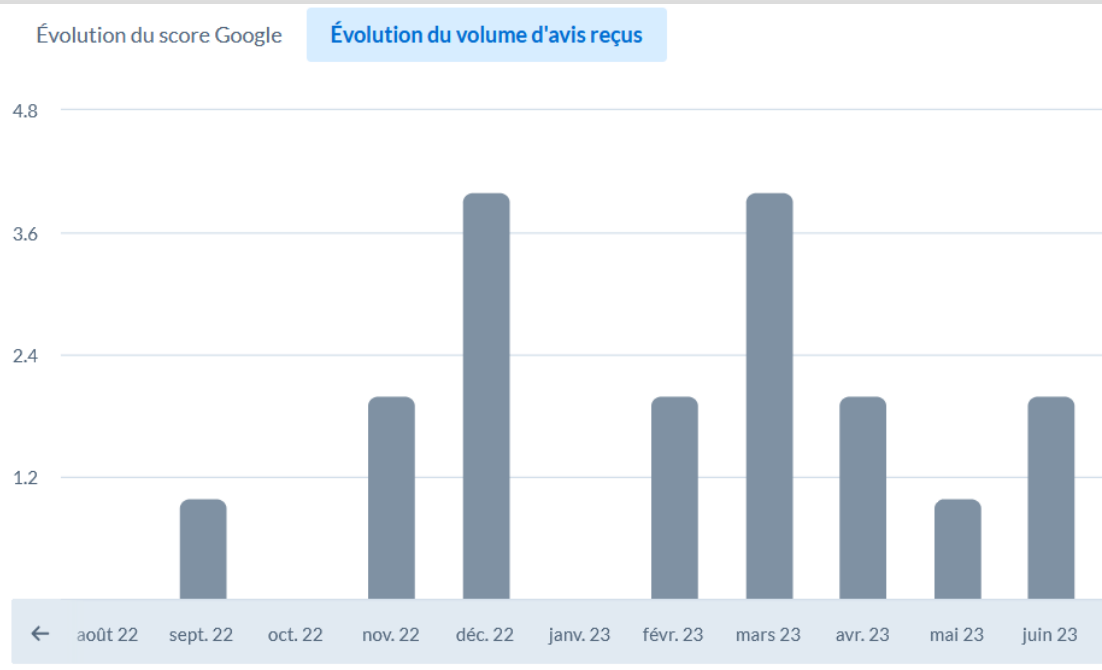
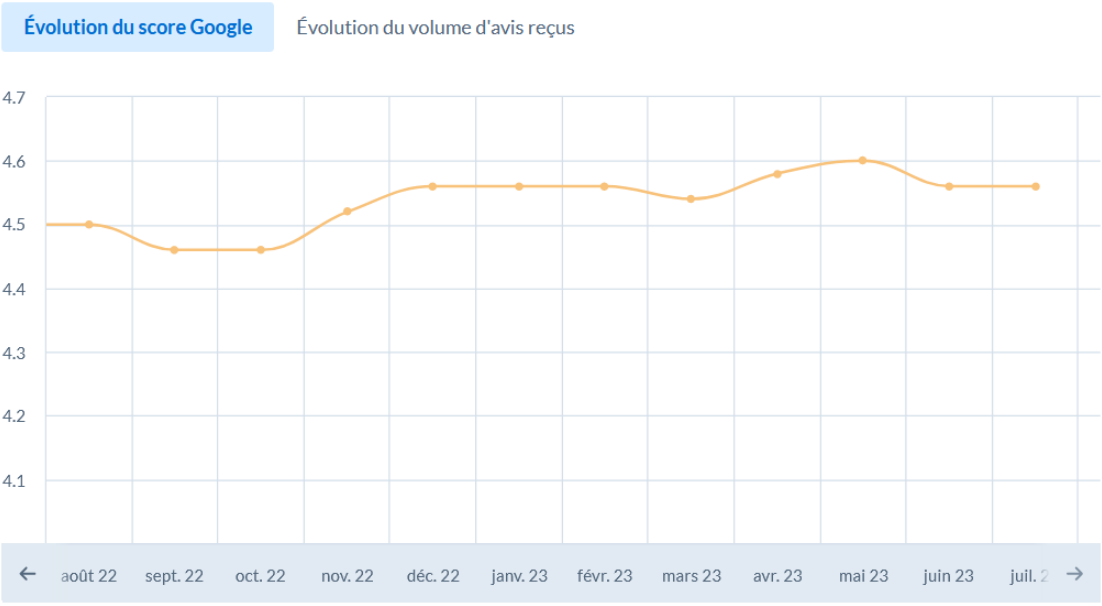
😊 4,07 /5 +0,32 ⓘ

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

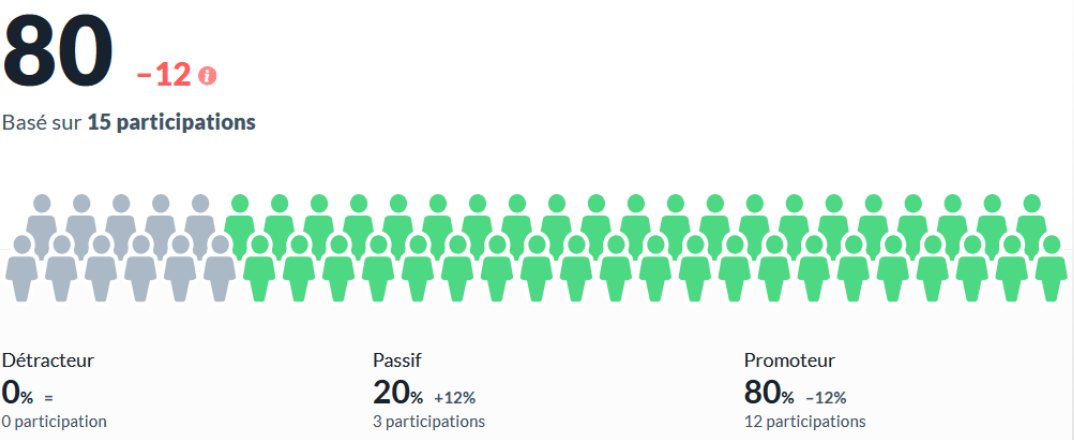
Commentaire

Le nombre de retour n'est pas assez élevé pour pouvoir en tirer une conclusion. La note de relation client reste bonne.

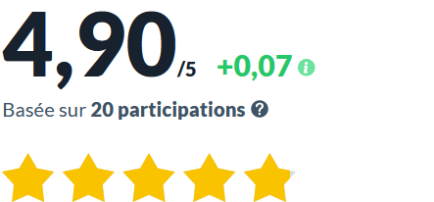
Notre conseil : Attention aux avis Google de Champigny-sur-Marne, Saint-Mandé et Villejuif. Peu d'avis fragilise les notes excellentes de ces établissements.



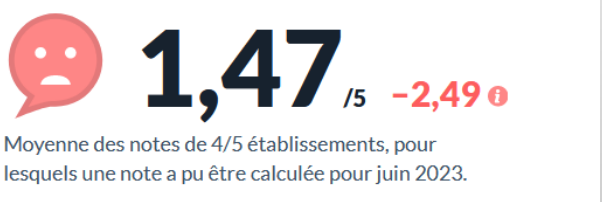
NPS - juin 2023



Note de satisfaction client - juin 2023



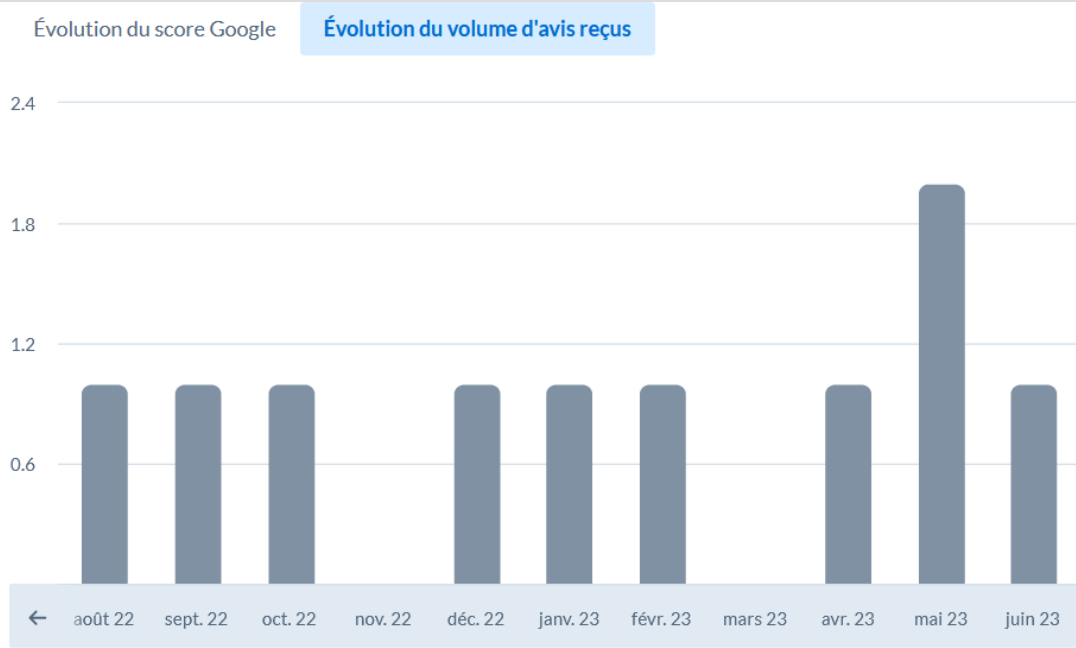
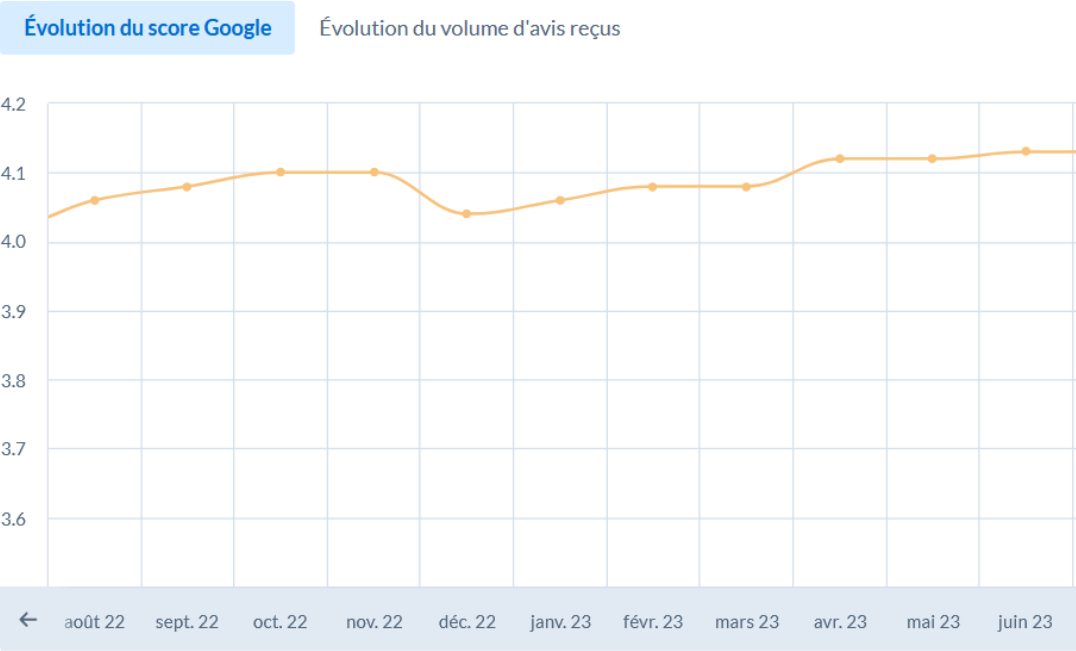
Note moyenne de relation client - juin 2023



Commentaire

80% des sondés recommandent le CSF. Aucun Détracteur n'est sondé pour le troisième mois consécutif. La note de relation adhérent est basse. 70% des retours Google et Goodays restent sans réponse.

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 - juin 2023

45 -15 ⓘ

Basé sur 11 participations



Détecteur
18% +11%
2 participations

Passif
18% -9%
2 participations

Promoteur
64% -3%
7 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,29 /5 +0,50 ⓘ

Basée sur 12 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

4,38 /5 +0,41 ⓘ

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

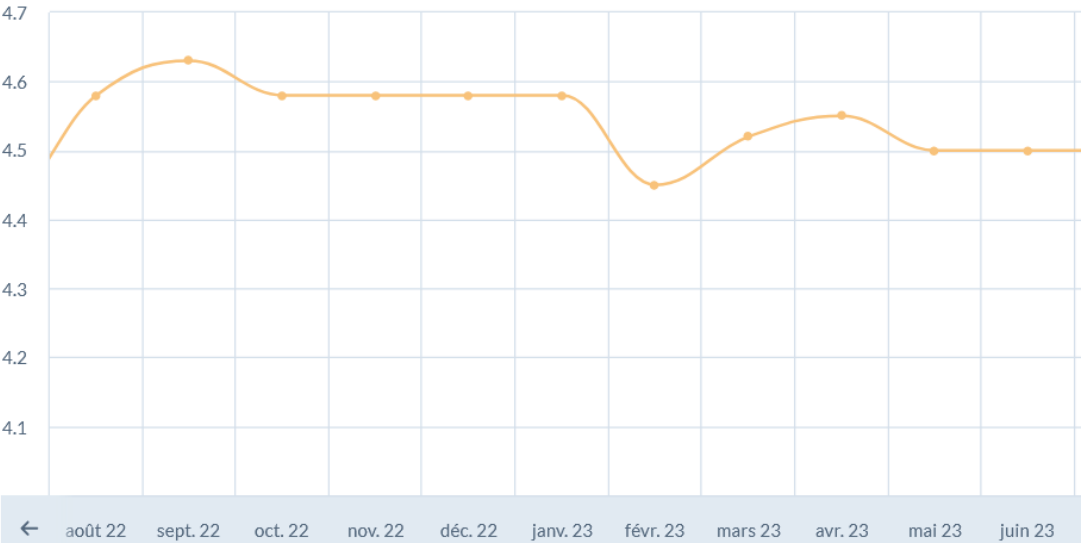
Commentaire

Le score NPS est faible en raison de deux retours faibles. En toute logique, la note de satisfaction baisse en-dessous de la moyenne nationale.

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.

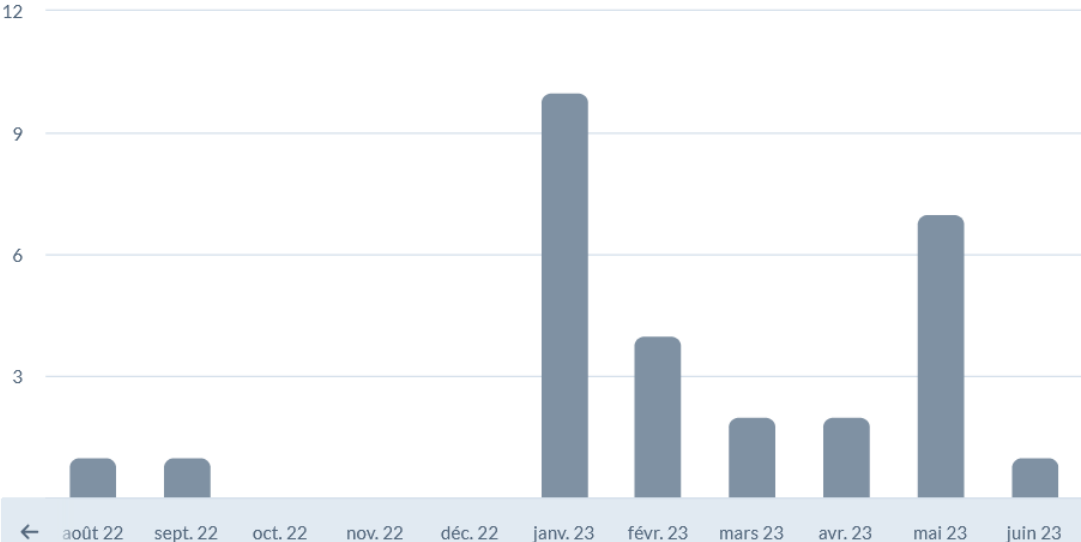
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

55 +22 ⓘ

Basé sur 11 participations



Détracteur
18% +18%
2 participations

Passif
9% -58%
1 participation

Promoteur
73% +40%
8 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

Note moyenne de relation client - juin 2023

4,58 /5 +0,07 ⓘ

Basée sur 14 participations ⓘ



4,60 /5 +1,35 ⓘ

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

Commentaire

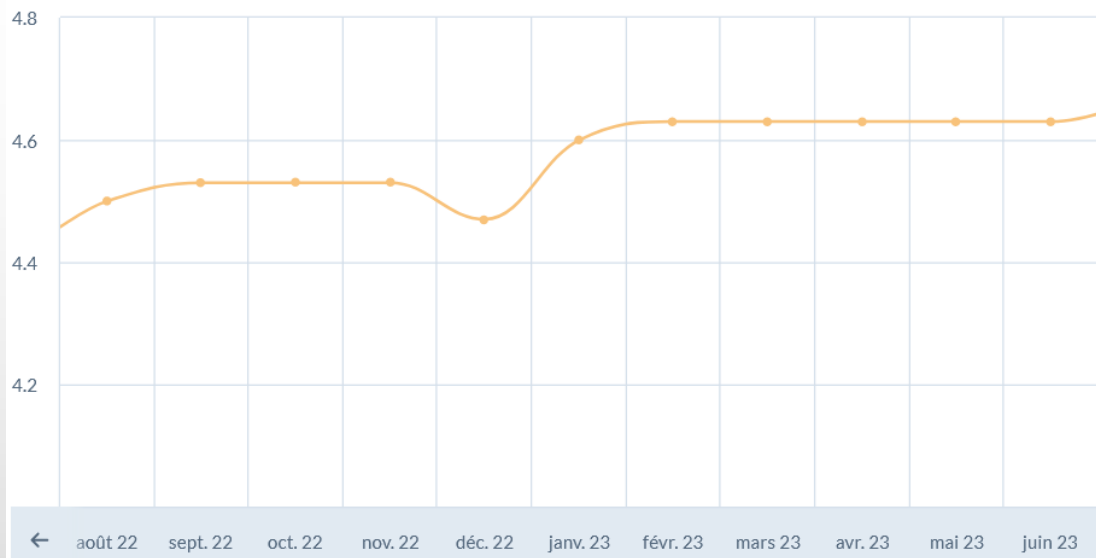
73% des sondés sont des Promoteurs du CSF. Bien qu'en baisse depuis mai, les indicateurs sont ici plus fiables. La satisfaction et relation adhérent sont à des niveaux satisfaisants.

Transformons nos bons retours en avis Google !

Rapport juin 2023

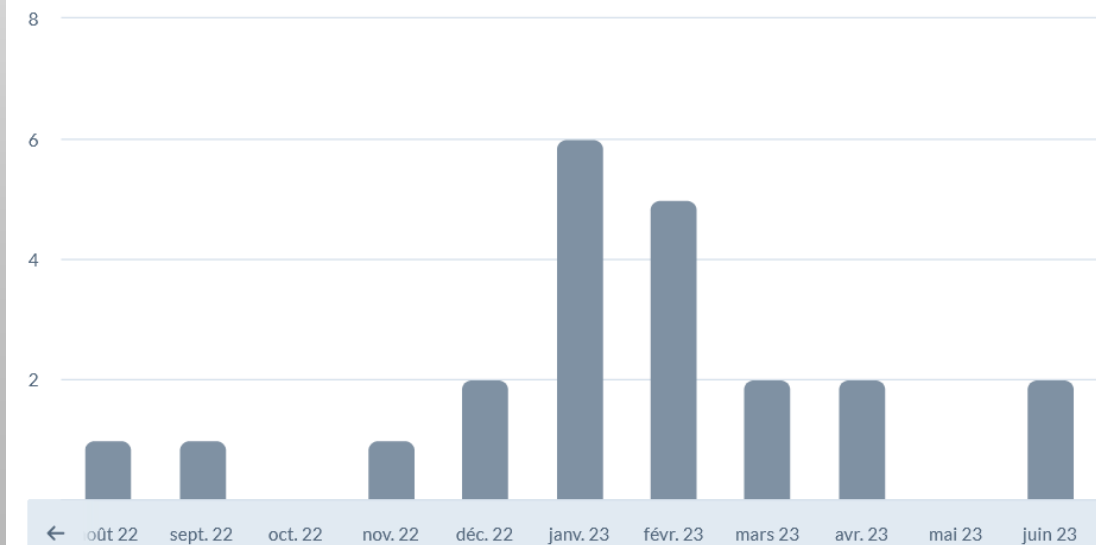
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Lyon

Navigation

[Sommaire](#)

[Les agences de l'Est](#)

NPS - juin 2023

86

+22 ⓘ

Basé sur 7 participations



Détecteur

0% =
0 participation

Passif

14% -22%
1 participation

Promoteur

86% +22%
6 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,88

/5 +0,44 ⓘ

Basée sur 7 participations ⓘ



4,39

/5 -0,12 ⓘ

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

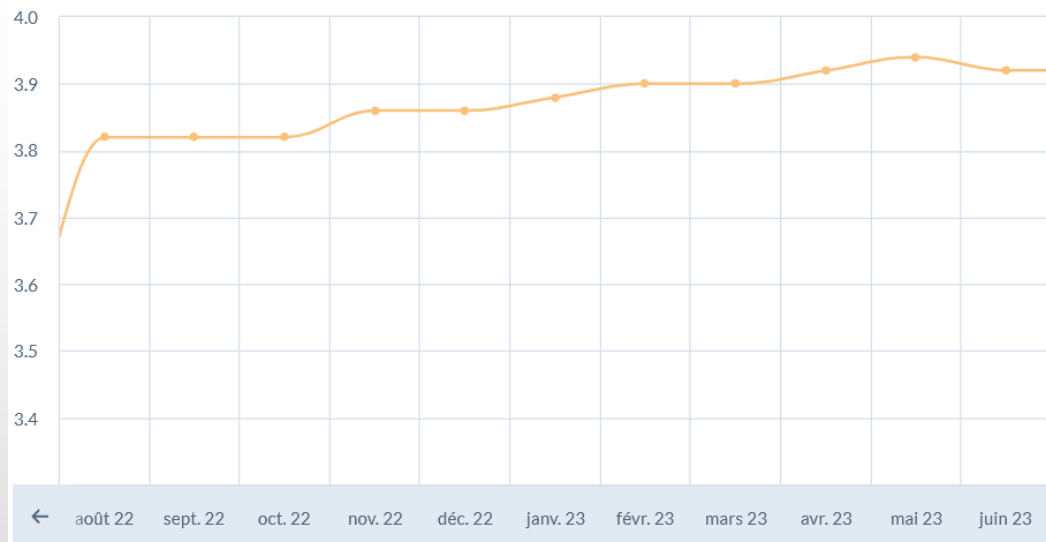
Commentaire

Les retours sont trop peu nombreux pour pouvoir établir une tendance pertinente. La note de satisfaction reste proche de la perfection. Celle de relation client est très bonne.

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

Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



NPS - juin 2023

86 +23 ⓘ

Basé sur **22 participations**



Détracteur

0% -11%
0 participation

Passif

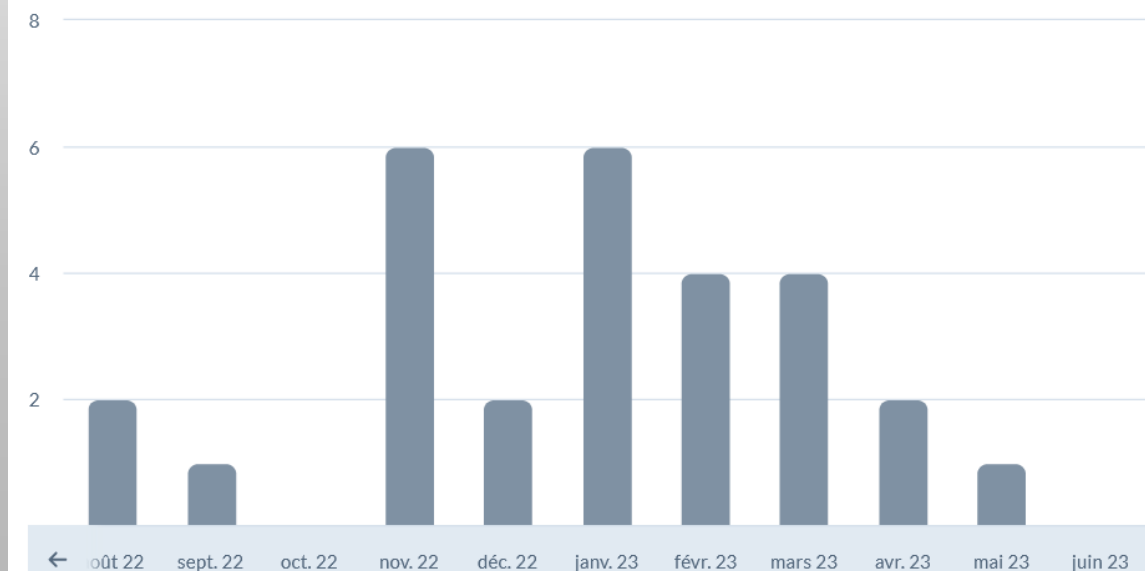
14% -2%
3 participations

Promoteur

86% +12%
19 participations

Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Note de satisfaction client - juin 2023

4,76 /5 +0,18 ⓘ

Basée sur **23 participations** ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

 **3,76** /5 -0,20 ⓘ

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

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 est moyenne, en raison d'un délai de réponse trop long.

[Notre conseil](#) : Continuons de recueillir des avis sur Google !

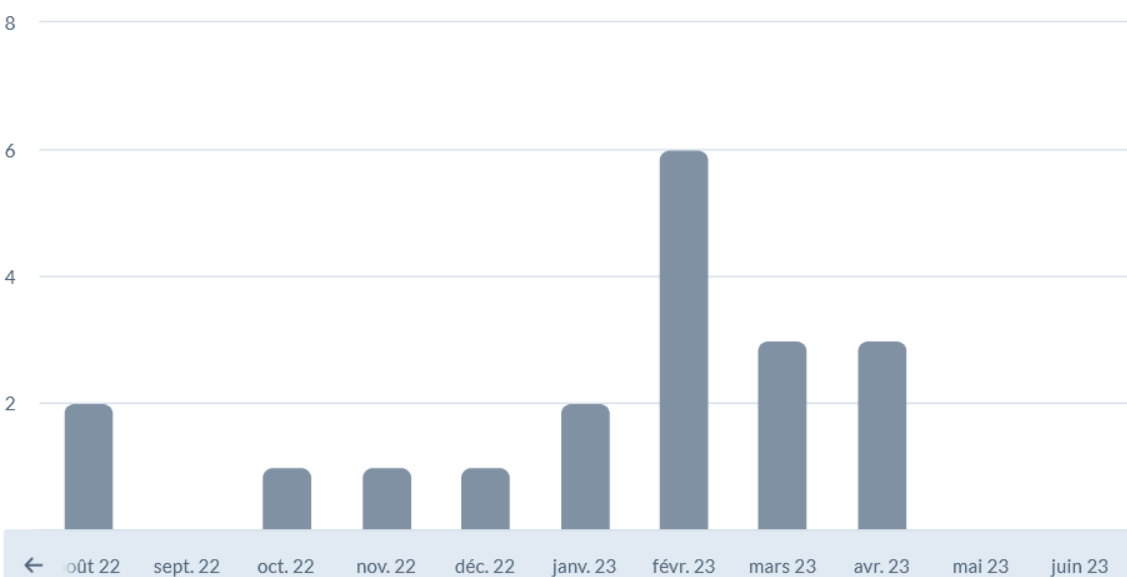
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Melun

Navigation

[Sommaire](#)

[Les agences de l'Est](#)

NPS - juin 2023

36 -44 ⓘ

Basé sur **11** participations



Détracteur

18% +18%
2 participations

Passif

27% +7%
3 participations

Promoteur

55% -25%
6 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,47 /5 -0,17 ⓘ

Basée sur **12** participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

 **4,18** /5 -0,32 ⓘ

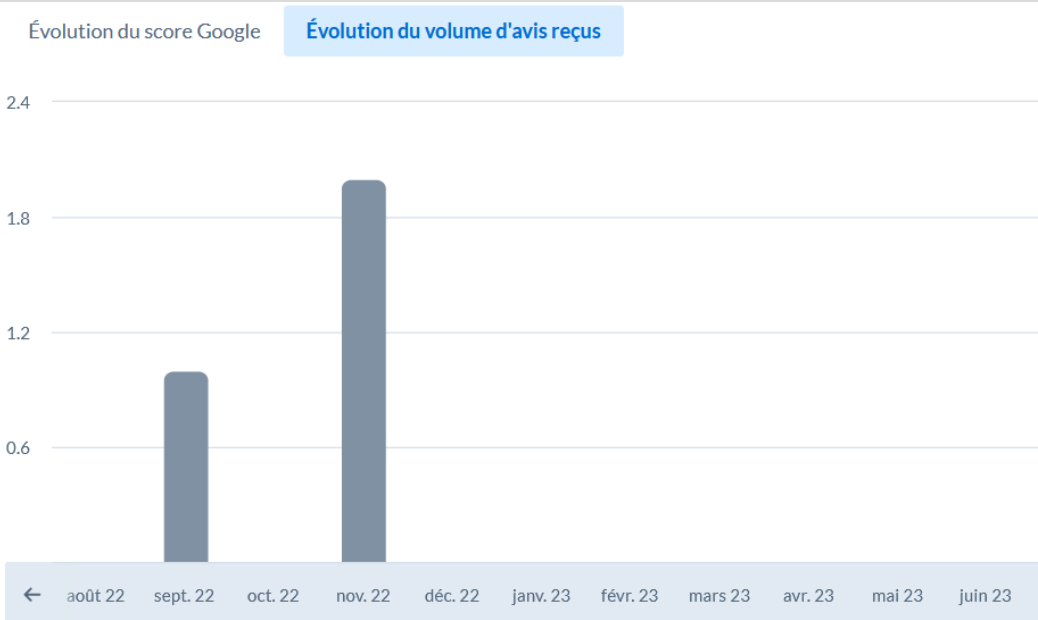
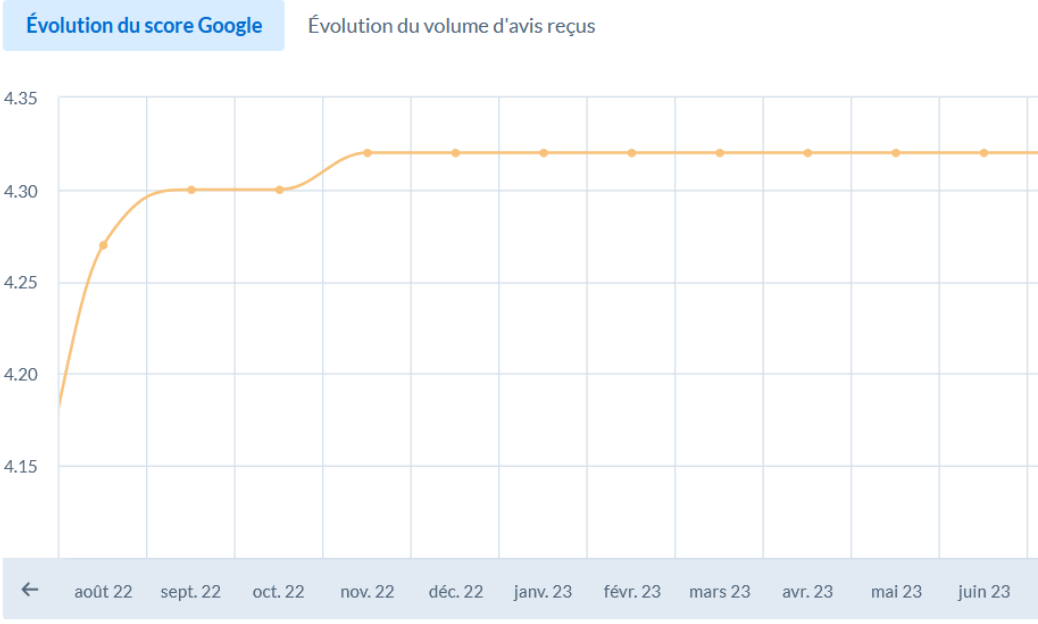
Moyenne des notes de 4/7 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour juin 2023.

Commentaire

Le NPS est bas en raison de 2 retours faibles. Pourtant la satisfaction revient à un niveau correct. Très bon score de satisfaction avec un délais de réponse d'un jour et 12 heures seulement !

Notre conseil : Transformons ces beaux retours en avis Google !

Montpellier



NPS - juin 2023

100 +42 ⓘ

Basé sur 3 participations



Détracteur

0% -8%
0 participation

Passif

0% -25%
0 participation

Promoteur

100% +33%
3 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

3,58 /5 -0,51 ⓘ

Basée sur 5 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

5,00 /5 +0,11 ⓘ

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

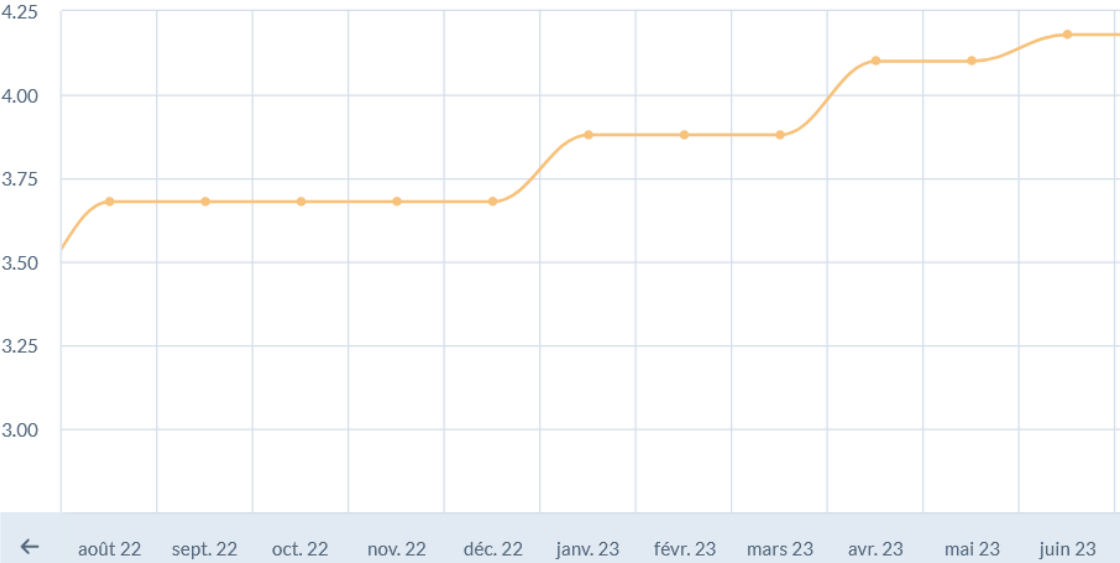
Commentaire

Les scores sont presque parfaits ou parfaits mais ne reposent que sur 3 retours.

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 !

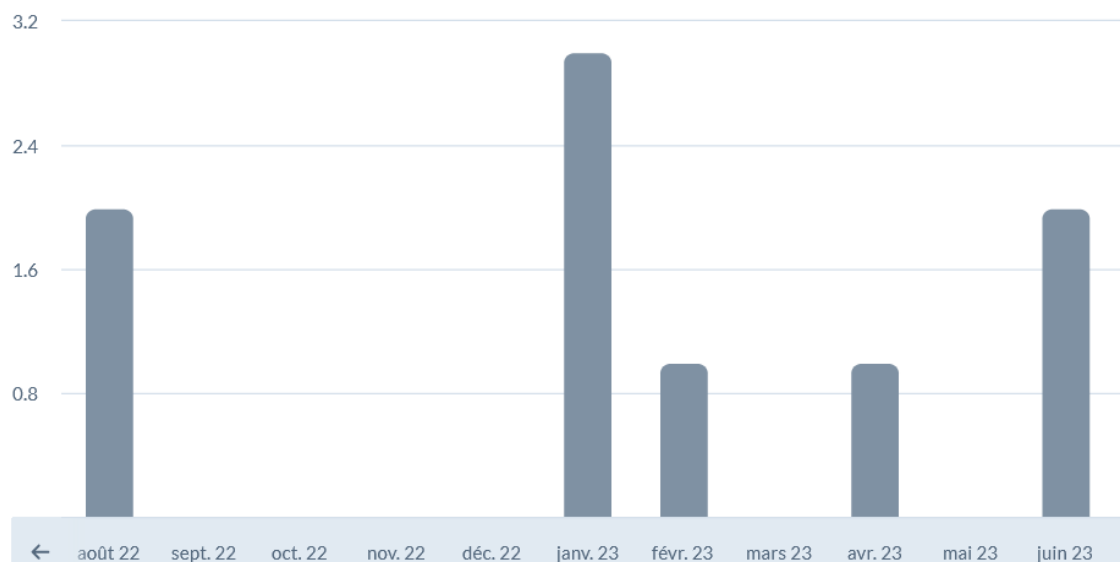
Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Évolution du score Google

Évolution du volume d'avis reçus



Nice

Navigation

[Sommaire](#)

[Les agences de l'Est](#)

NPS - juin 2023

100 +40 ⓘ

Basé sur 4 participations



Détracteur

0% -10%
0 participation

Passif

0% -20%
0 participation

Promoteur

100% +30%
4 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,38 /5 -0,17 ⓘ

Basée sur 5 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

4,82 /5 +0,30 ⓘ

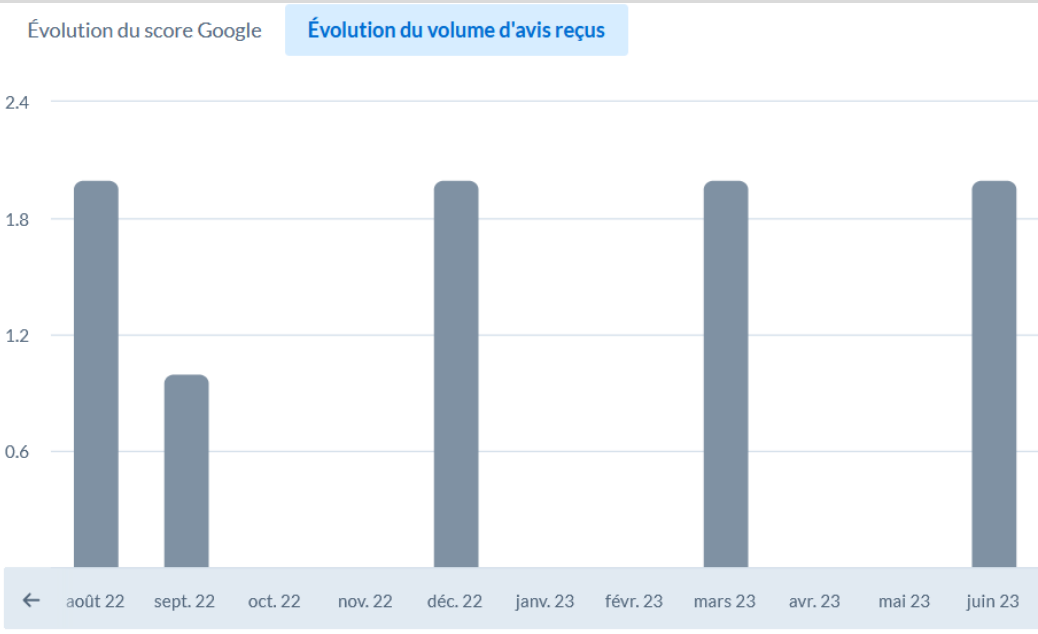
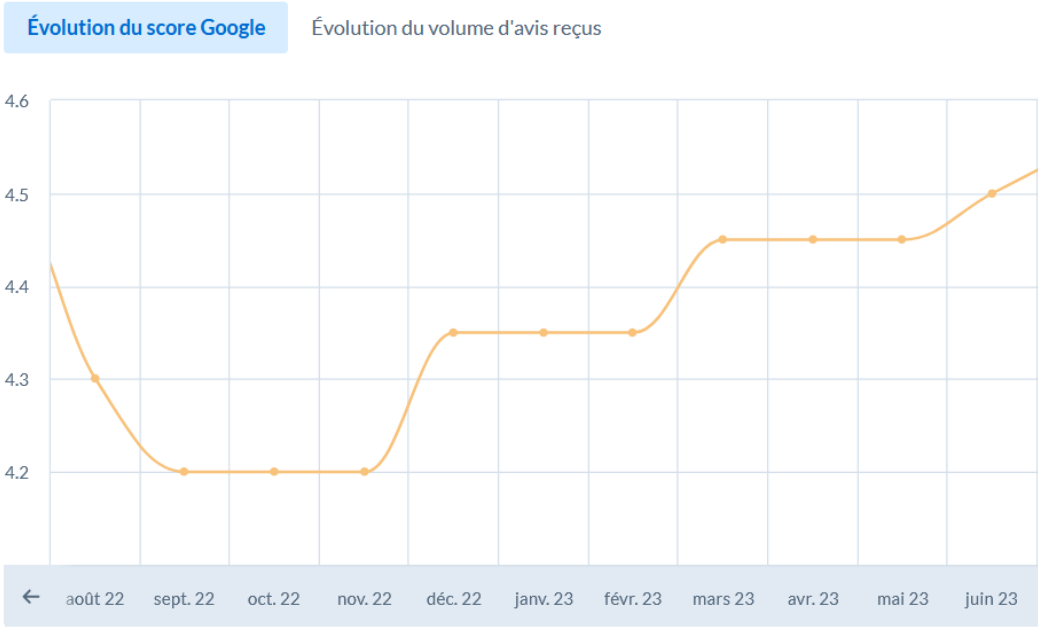
Moyenne des notes de 2/4 établissements, pour lesquels une note a pu être calculée pour juin 2023.

Commentaire

Les indicateurs sont tous bon mais restent peu pertinents en raison du faible nombre de retour. Aucun **Détracteur** n'est sondé pour le second mois consécutif.

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 - juin 2023

41 -12 ⓘ

Basé sur 22 participations



Détracteur

23% +10%
5 participations

Passif

14% -6%
3 participations

Promoteur

64% -3%
14 participations

Note de satisfaction client - juin 2023

4,24 /5 +0,06 ⓘ

Basée sur 26 participations ⓘ



Note moyenne de relation client - juin 2023

4,08 /5 -0,41 ⓘ

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

Commentaire

L'ensemble des indicateurs restent stables. Attention : 5 retours défavorables, à St-Denis font baisser le score NPS. La note de relation est satisfaisante.

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