

2015

Rapport



Enquête de
satisfaction



Outil de
monitoring



Etudes de
marché



RealAdvice

Rapport sur la satisfaction de vos clients

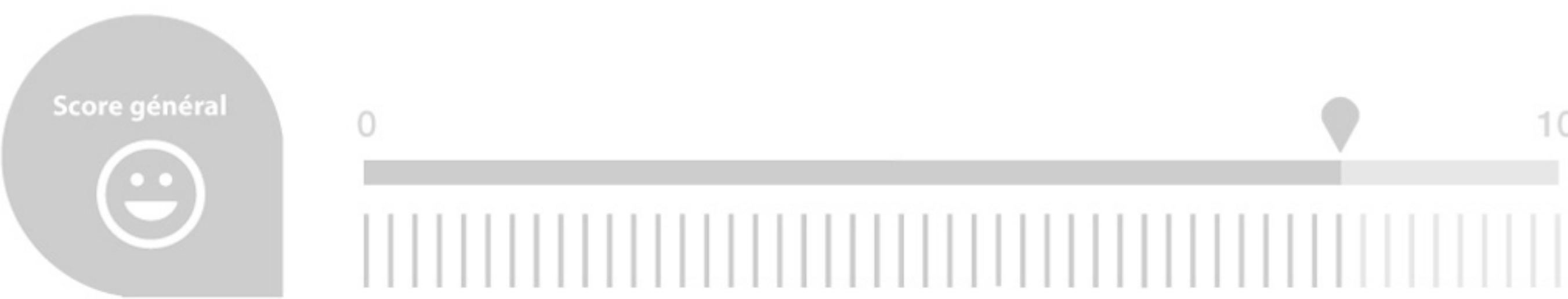
Le Net Promoter Score (NPS®) est un outil simple et puissant qui permet de mesurer la satisfaction de vos clients avec une question unique. Ainsi, vous obtenez une indication du potentiel de croissance de votre entreprise ou de votre produit.



NPS de votre agence: 50 Détracteurs 120 Neutres 210 Promoteurs

Satisfaction globale de votre agence: 8,5/10 - NPS*: 42,11

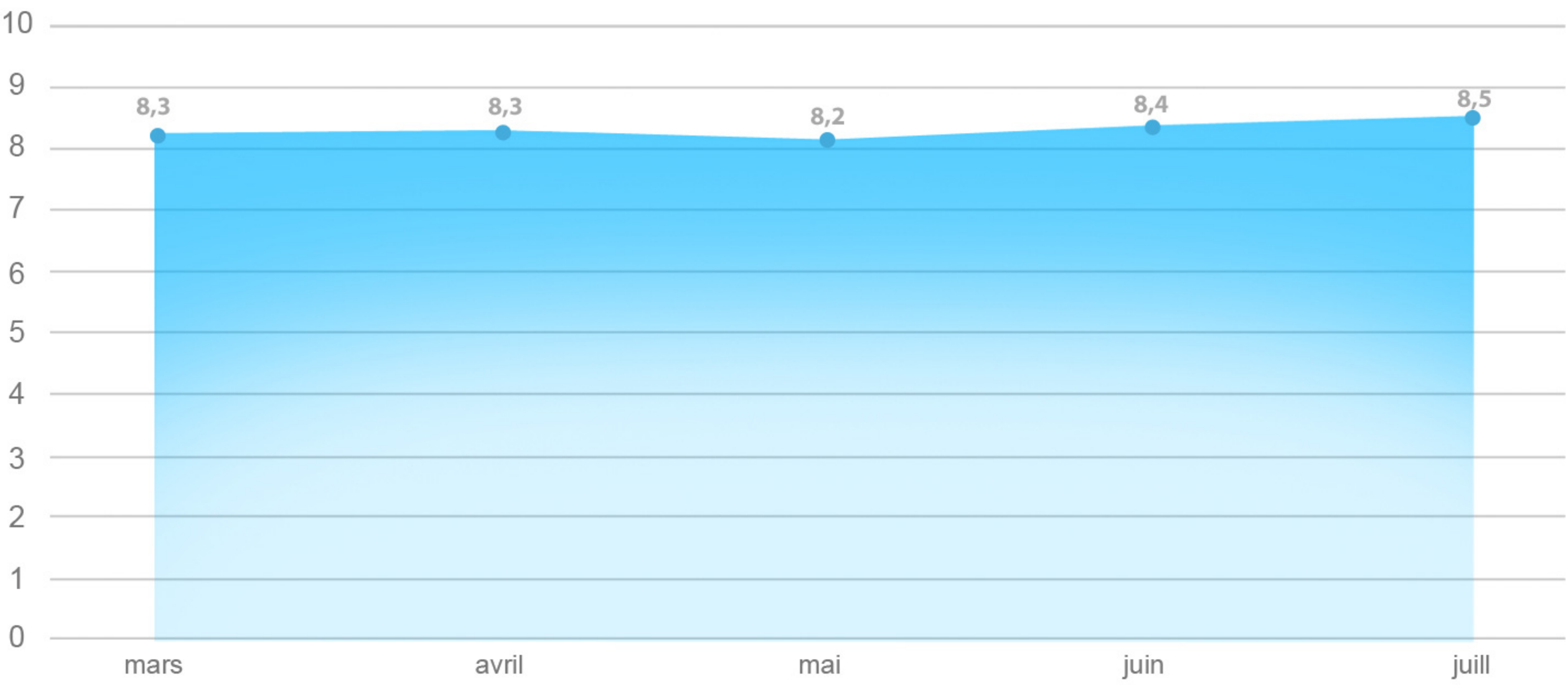
Moyenne de satisfaction des autres agences dans votre région:



Note basée sur 380 répondants	★★★★★
Accueil	★★★★★
Services	★★★★★
Compétences	★★★★★
Suivi	★★★★★
Rapport qualité / prix	★★★★★

Note des autres agences de votre région	★★★★★
Accueil	★★★★★
Services	★★★★★
Compétences	★★★★★
Suivi	★★★★★
Rapport qualité / prix	★★★★★

Satisfaction de votre agence par mois



Satisfaction

Moyenne de la satisfaction de la région (non disponible actuellement)

Nombre de répondants par mois:

Février : 170 répondants
Mars : 60 répondants
Avril : 20 répondants
Mai : 60 répondants
Juin : 20 répondants
Juillet : 50 répondants

Détail de la satisfaction client: (380 répondants)

Acquéreurs (280 répondants)	★★★★★
Accueil	★★★★★
Services	★★★★★
Compétences	★★★★★
Suivi	★★★★★
Rapport qualité / prix	★★★★★

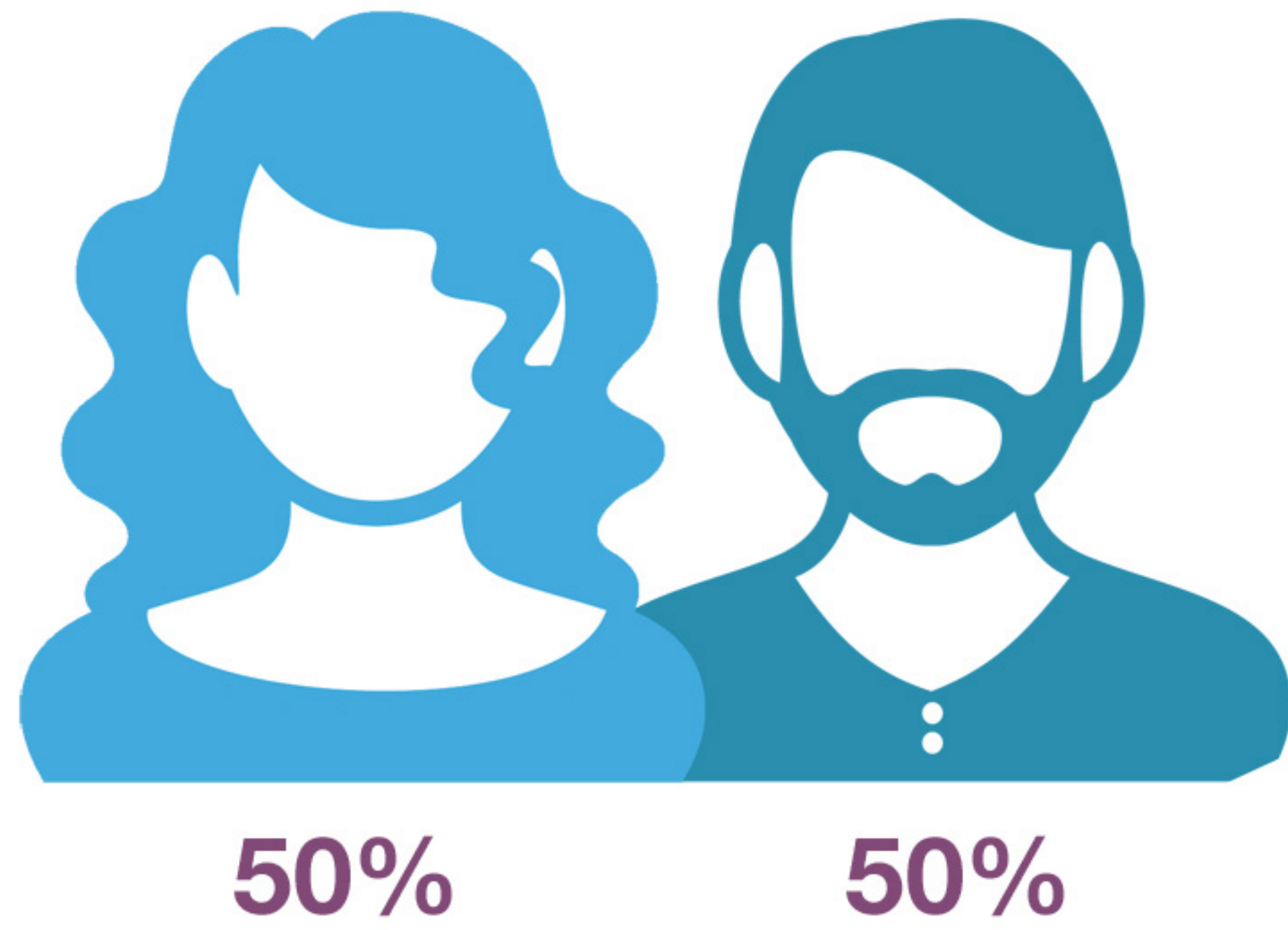
Vendeurs (90 répondants)	★★★★★
Accueil	★★★★★
Services	★★★★★
Compétences	★★★★★
Suivi	★★★★★
Rapport qualité / prix	★★★★★

Baillleurs (0 répondant)	
Accueil	
Services	
Compétences	
Suivi	
Rapport qualité / prix	

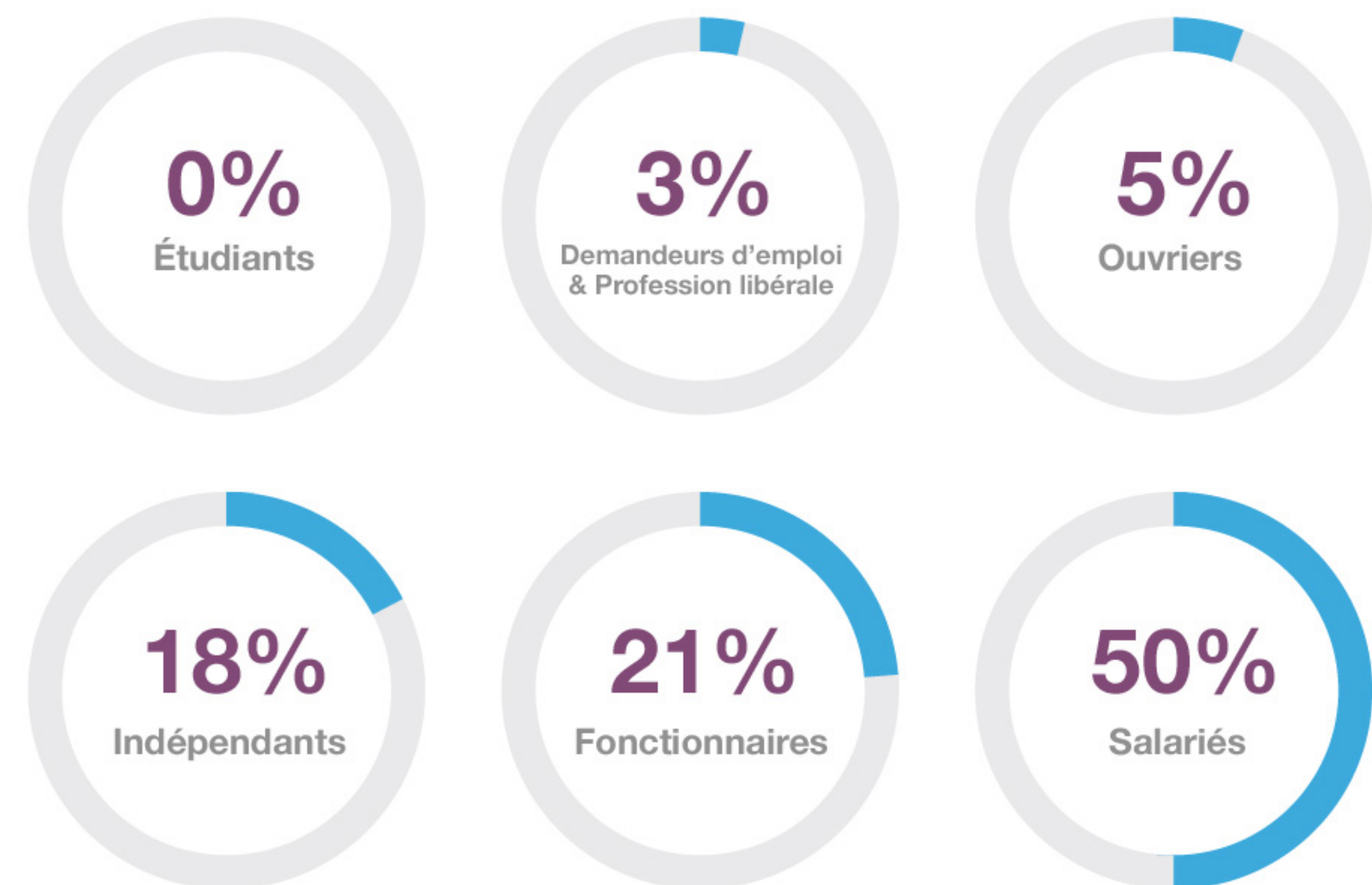
Locataires (10 répondant)	★★★★★
Accueil	★★★★★
Services	★★★★★
Compétences	★★★★★
Suivi	★★★★★
Rapport qualité / prix	★★★★★

Rapport sur le détail de vos clients

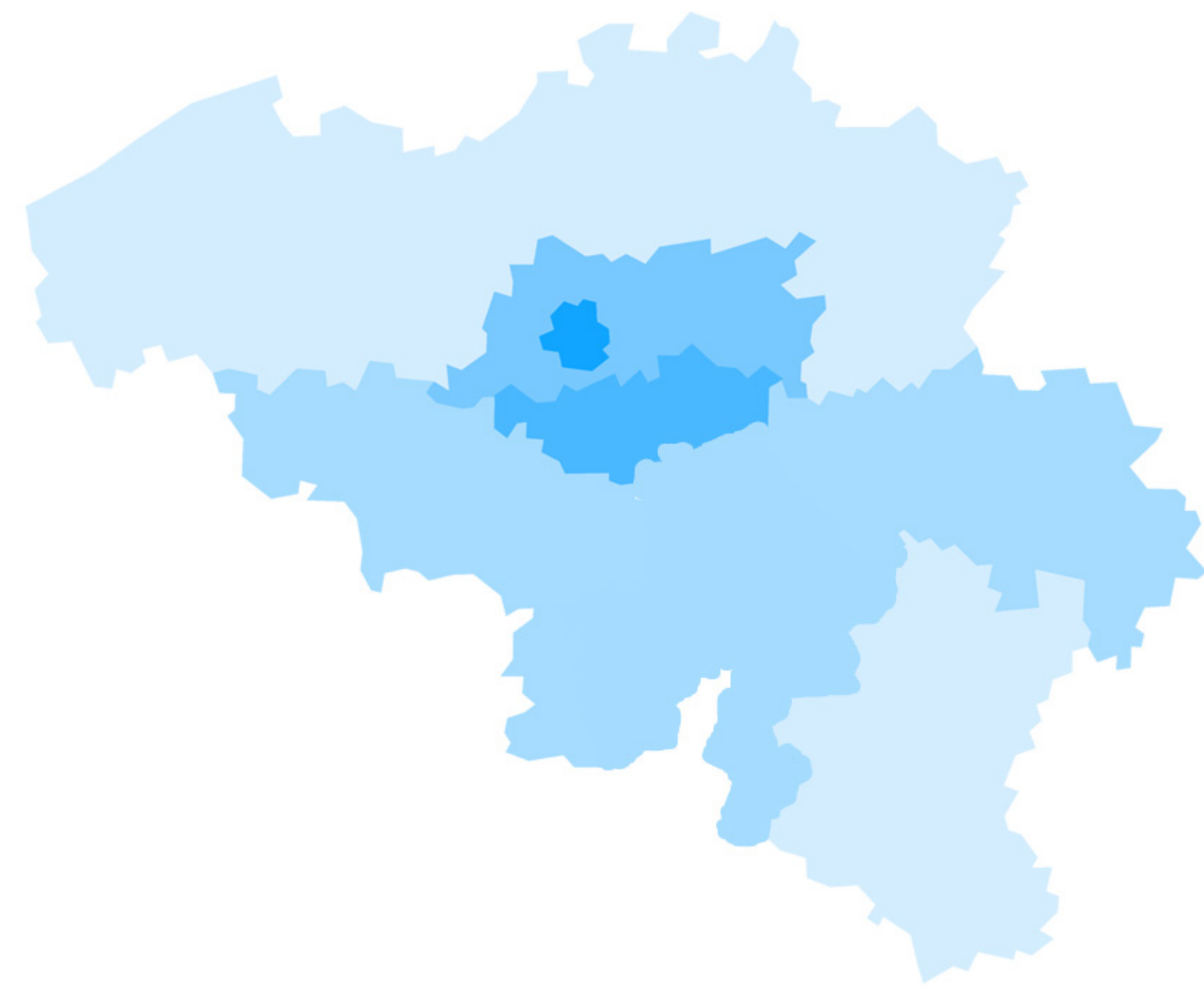
Genres:



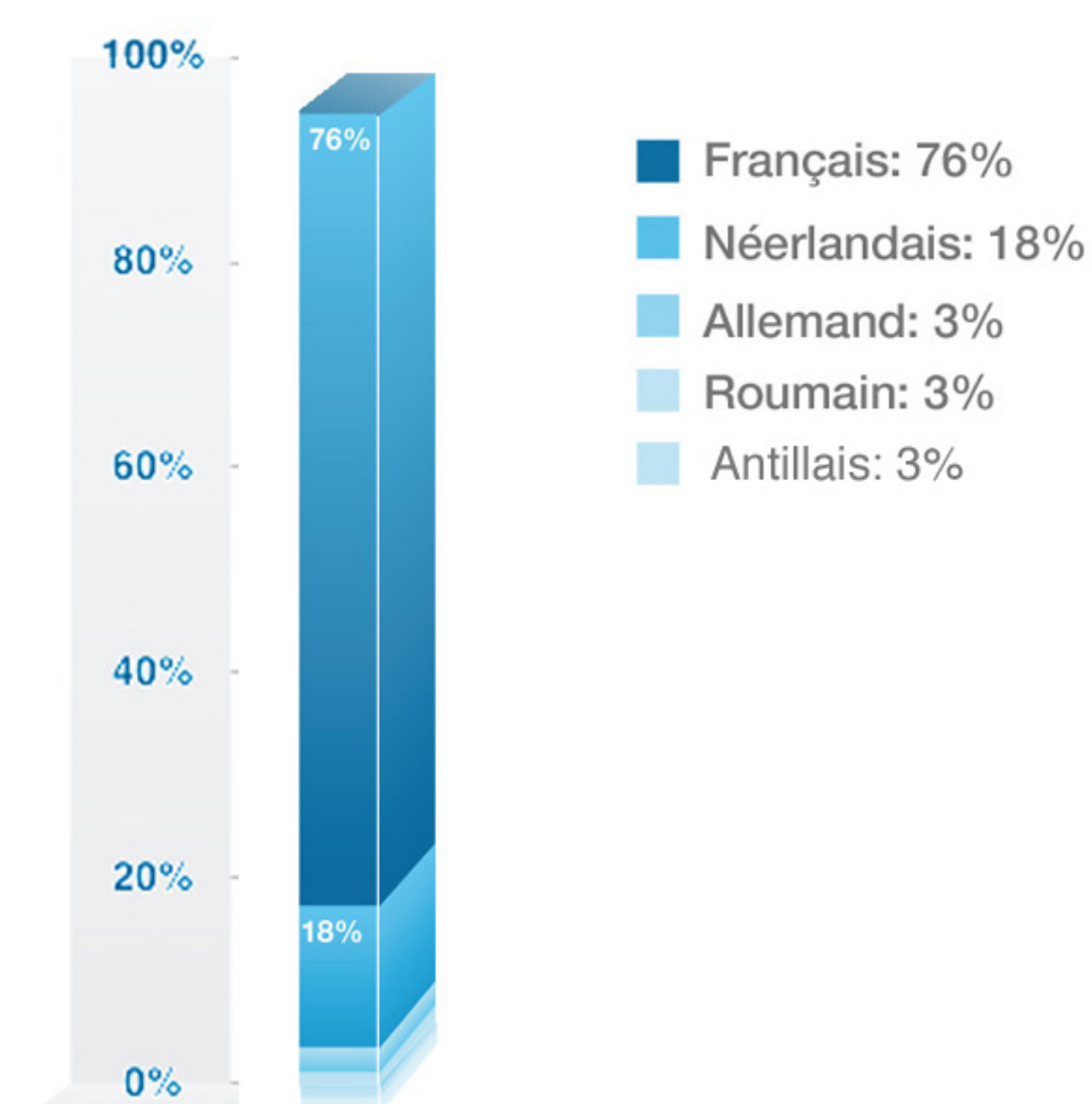
Situations professionnelles:



Pourcentage de répondants par situation géographique:



Langues:



Satisfaction de vos clients:



Commentaires:



Positifs

Très belle réactivité//disponibilité



Négatifs

Pas de commentaires négatifs pour le mois de Juillet 2015

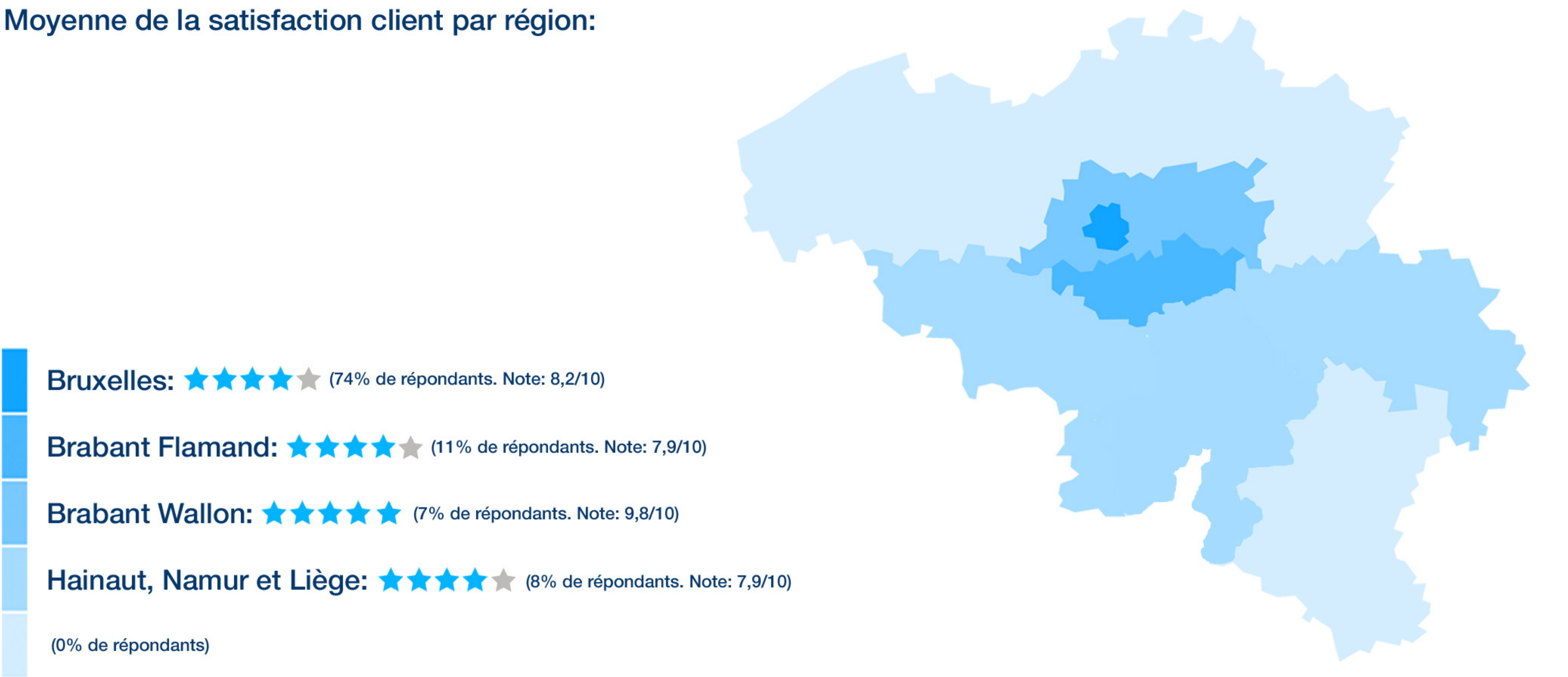
Monitoring

Détail de la satisfaction client par agent:

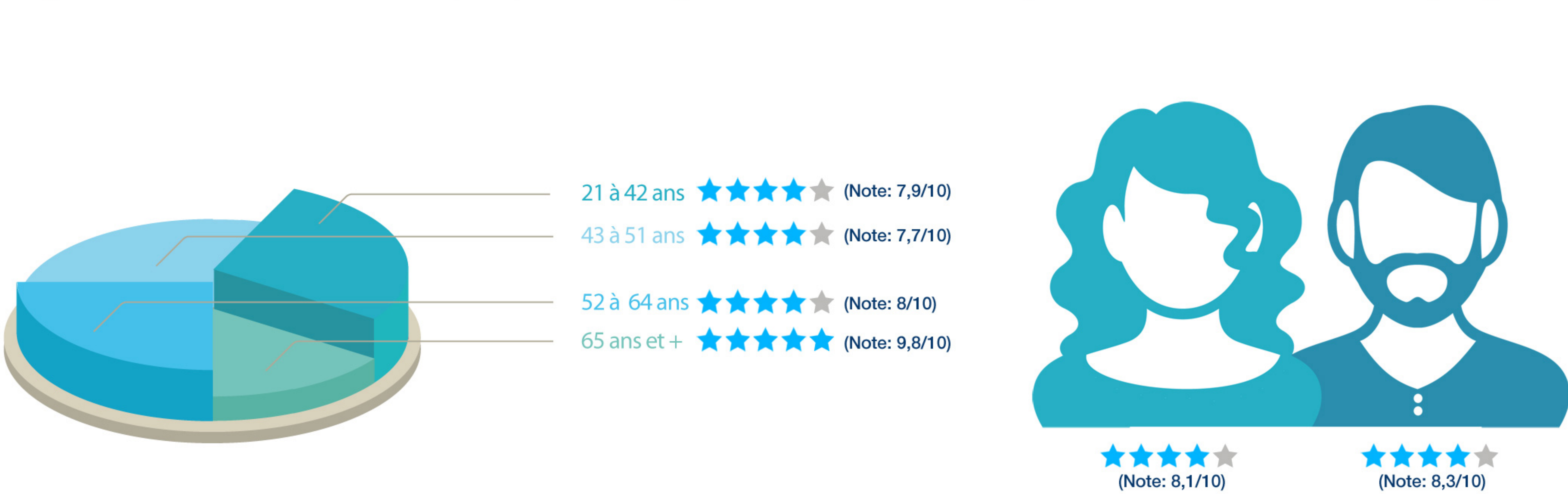
Agent A	★★★★★	Agent B	★★★★★
L'accueil	★ ★ ★ ★ ★	L'accueil	★ ★ ★ ★ ★
L'écoute	★ ★ ★ ★ ★	L'écoute	★ ★ ★ ★ ★
La disponibilité	★ ★ ★ ★ ★	La disponibilité	★ ★ ★ ★ ★
La compétence professionnelle	★ ★ ★ ★ ★	La compétence professionnelle	★ ★ ★ ★ ★
Le suivi	★ ★ ★ ★ ★	Le suivi	★ ★ ★ ★ ★
La rencontre de vos attentes	★ ★ ★ ★ ★	La rencontre de vos attentes	★ ★ ★ ★ ★

Agent C	★★★★★	Agent D	★★★★★
L'accueil	★ ★ ★ ★ ★	L'accueil	★ ★ ★ ★ ★
L'écoute	★ ★ ★ ★ ★	L'écoute	★ ★ ★ ★ ★
La disponibilité	★ ★ ★ ★ ★	La disponibilité	★ ★ ★ ★ ★
La compétence professionnelle	★ ★ ★ ★ ★	La compétence professionnelle	★ ★ ★ ★ ★
Le suivi	★ ★ ★ ★ ★	Le suivi	★ ★ ★ ★ ★
La rencontre de vos attentes	★ ★ ★ ★ ★	La rencontre de vos attentes	★ ★ ★ ★ ★

Moyenne de la satisfaction client par région:



Moyenne de la satisfaction client par quartiles d'âge:



Monitoring

Moyenne de la satisfaction client de l'agent A:



Agent A



L'accueil



L'écoute



La disponibilité



La compétence professionnelle



Le suivi



La rencontre de vos attentes



Force et faiblesse de l'agent A:

11 répondants ce mois (↑ 5% par rapport au mois précédent)

La note la plus basse de l'agent A est: **Accueil. Sa moyenne est de 2,3/5.**

La moyenne générale des agents pour Accueil est de 4,1/5.

La note la plus élevée de l'agent A est **Compétence professionnelle. Sa moyenne est de 4,8/5.**

La moyenne générale des agents pour Suivi est de 3,9/5.

Évolution de la moyenne de satisfaction de l'agent A:

