



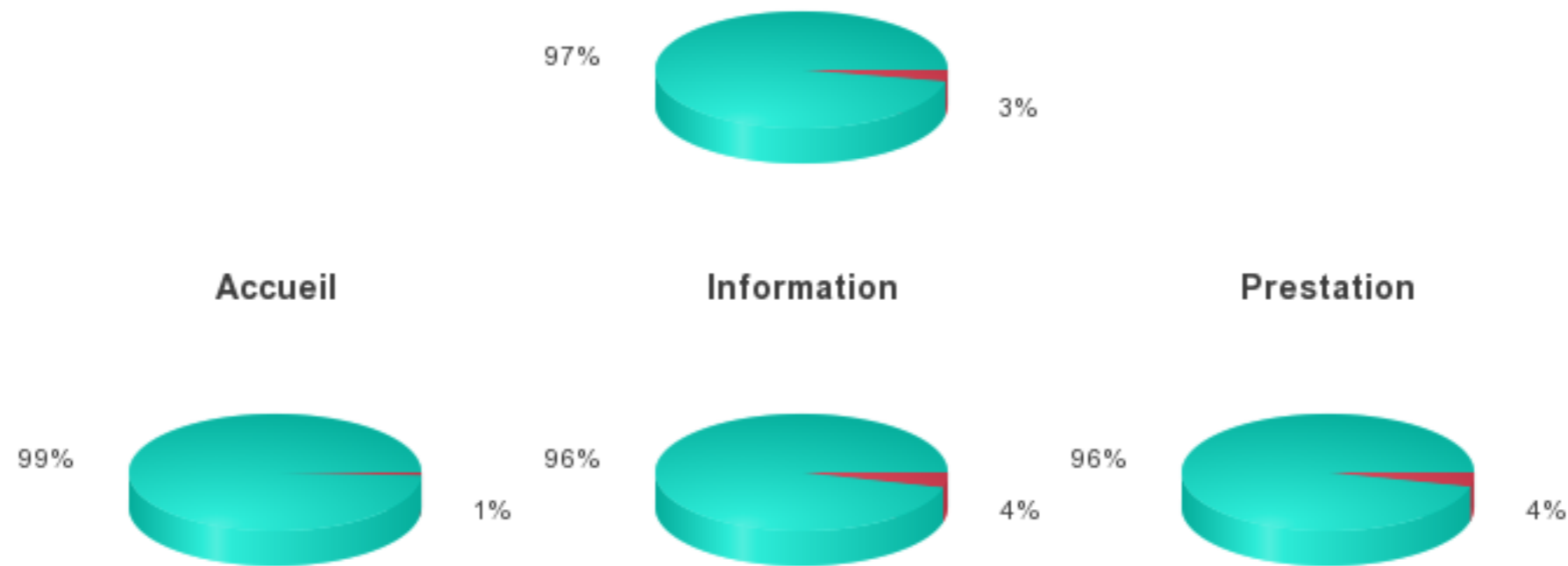
Enquête de satisfaction clients Résultat global de janvier 2019 à décembre 2019

SEL Patrick BAERT, Eric NONCLERCQ, Loïc HOUZET, Philippe ROUACH, Wandrille WEMAËRE, SELARL

Taux de retour des questionnaires :

- Global :	24 %
- En ligne :	25 %
- Papier :	0 %

Taux de satisfaction global



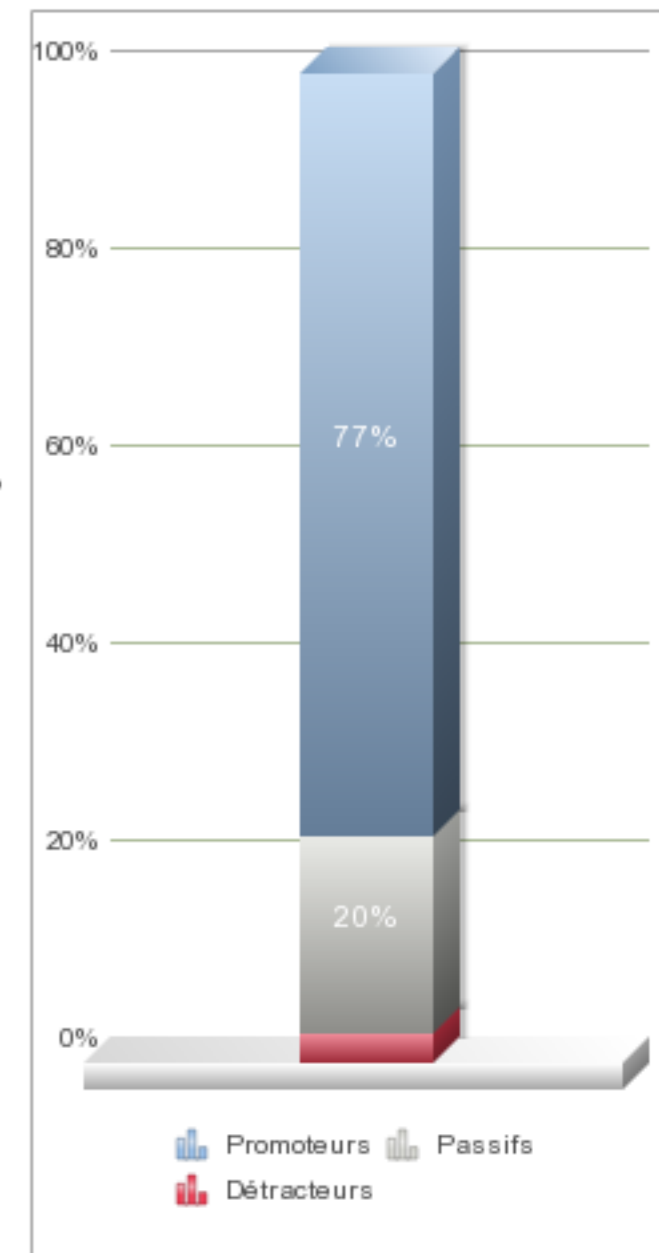
Nature du dossier	Taux
Vente	62 %
Succession	24 %
Donation	4 %
Couple / Famille	4 %
Bail / Fonds de commerce	2 %
Consultation	1 %
Autre	3 %

Origine du contact	Taux
Déjà client	40 %
Recommandation	21 %
Situation géographique	3 %
Internet	2 %
Autre	33 %

Taux de satisfaction	Très satisfait et satisfait	Insatisfait et très insatisfait	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Global	97 %	3 %	70 %	27 %	1 %	2 %
Sur l'accueil	99 %	1 %	77 %	22 %	0 %	0 %
Sur l'information	96 %	4 %	65 %	31 %	2 %	2 %
Sur la prestation	96 %	4 %	70 %	26 %	2 %	2 %

Indice NPS* : +73.8

*Indice NPS = Promoteurs (%) - Détracteurs (%)

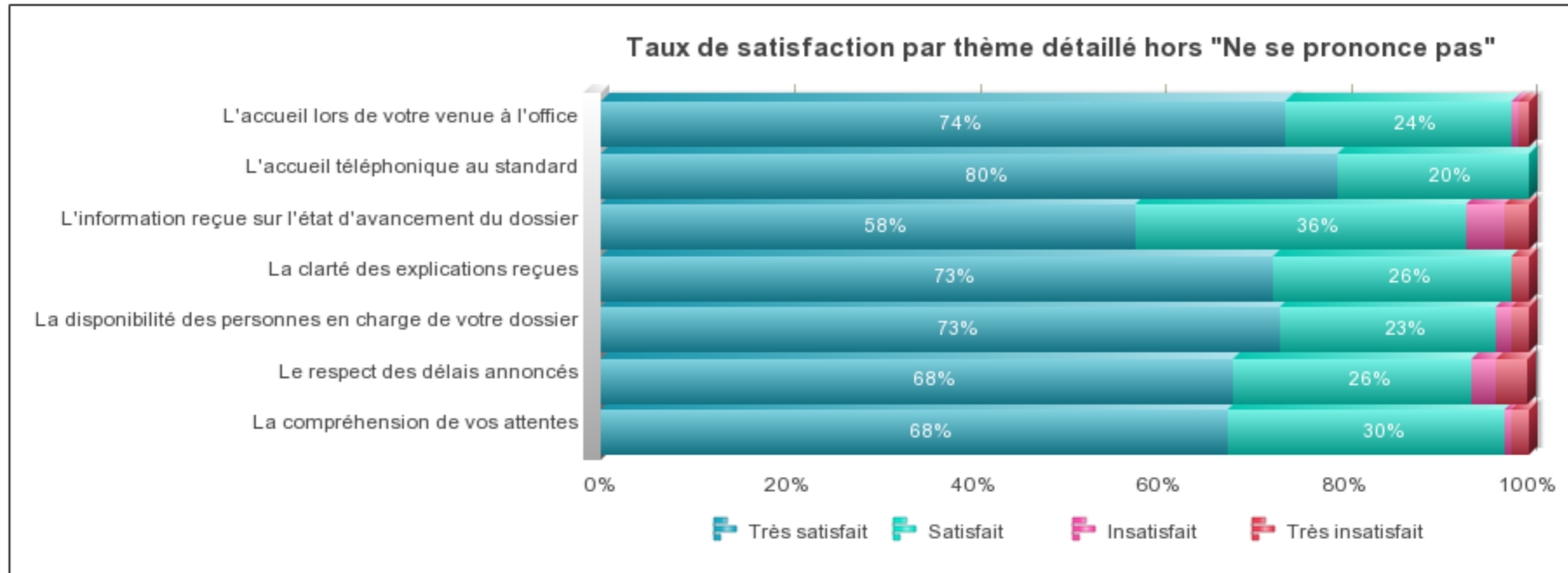


Note globale de reco. :

9.2



Enquête de satisfaction clients Résultat global de janvier 2019 à décembre 2019



	Thèmes	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Accueil	L'accueil lors de votre venue à l'office	74 %	24 %	1 %	1 %
	L'accueil téléphonique au standard	80 %	20 %	0 %	0 %
Information	L'information reçue sur l'état d'avancement du dossier	58 %	36 %	4 %	2 %
	La clarté des explications reçues	73 %	26 %	0 %	2 %
Prestation	La disponibilité des personnes en charge de votre dossier	73 %	23 %	2 %	2 %
	Le respect des délais annoncés	68 %	26 %	3 %	3 %
	La compréhension de vos attentes	68 %	30 %	1 %	2 %
	Taux global	70 %	27 %	1 %	2 %

Pour information, le nombre de réponses "Ne se prononce pas" est de : 31