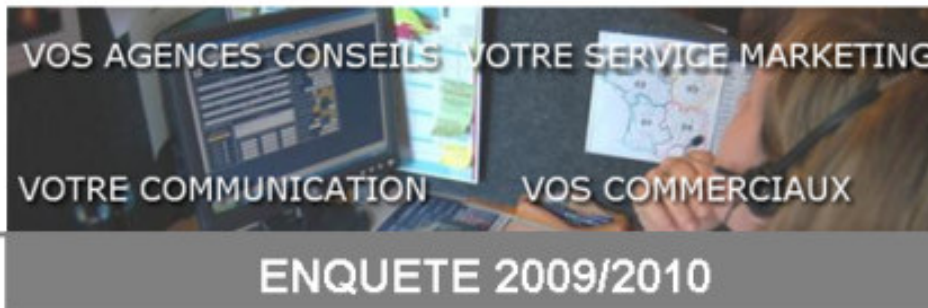




L'EFFICACITE PAR LE TELEPHONE



RAPPORT de synthèse

Enquête de satisfaction client 2009/2010 MB Action

Version 1 – 03 septembre 2010

www.mbaction.fr - 02 51 70 59 59

*Enquête réalisée par Timeliving,
partenaire de MB Action
pour les enquêtes par Internet >>*

Timeliving
de l'écoute à l'action

**Collecte d'informations :
Conseil, Solutions logicielles
et Services d'assistance**

Espace COM
3 rue de Tasmanie
44115 Basse Goulaine
Contact : Isabelle Roy
Directrice Commerciale
iroy@timeliving.com
T : 02 40 03 05 50
www.timeliving.com

Enquête produite par Timeliving
Avec la solution Interview?!

Timeliving
de l'écoute à l'action



Enquête de satisfaction client 2009/2010 (portant sur les 12 derniers mois) dans le cadre de la démarche de progrès de MB Action.

>> Enquête réalisée par Timeliving sur la solution d'enquête en ligne Interview?!, partenaire de MB Action pour les enquêtes par Internet

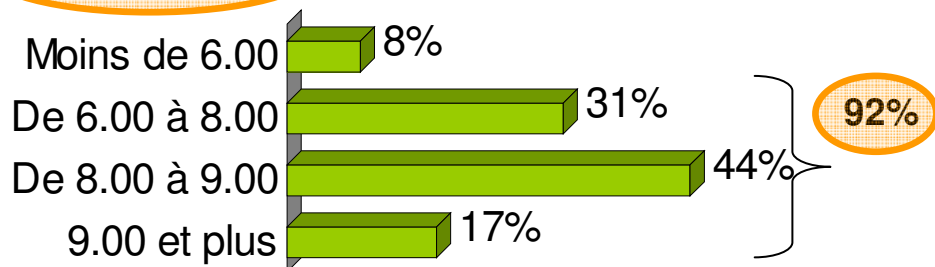
>> Diffusion sur **69 clients** de MB Action du 07 juillet au 1 septembre 2010, avec 2 relances sur les non répondants.

>> Taux de retour: **45%** - 38 questionnaires complets sur 31 clients
>> 76% des répondants (29) sont basés dans le département du 44
>> 42% des répondants(16) sont des nouveaux clients de 2009/2010

>> Satisfaction générale

Satisfaction générale

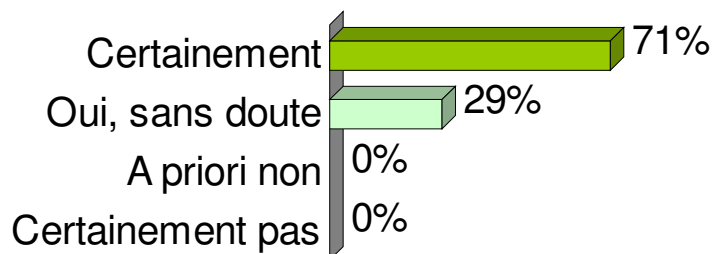
Moyenne = 7.3



Notation sur 10

>> Tous les répondants sont **prêts à recommander MB Action**

Recommandation



- >> **92%** des répondants sont satisfaits des prestations de MB Action
- >> **61%** donnent une note **supérieure à 8/10**
- >> Les anciens clients (d'avant 2008) présentent une satisfaction de 7,5/10 légèrement supérieure à la moyenne (7,3/10)

>> 4 mots clés ressortent des verbatims client pour qualifier MB Action:

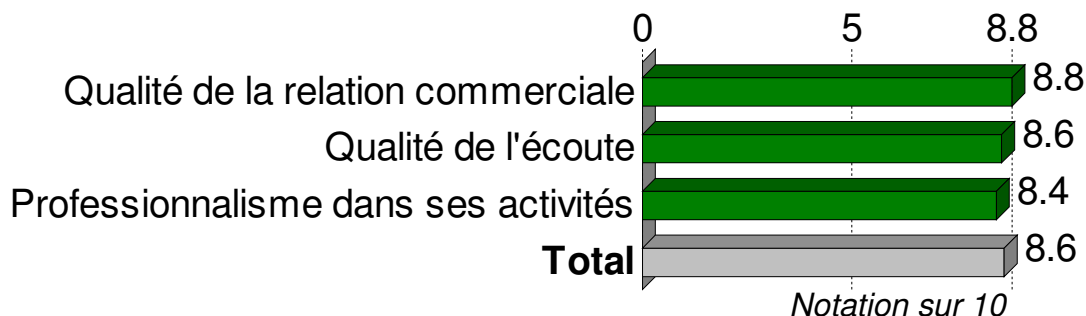
- 1. Réactivité**
- 2. Adaptabilité**
- 3. Professionnalisme**
- 4. Efficacité**

>> **Principales attentes clients :**

- Améliorer la connaissance métier des « contextes clients »
- Améliorer le format des restitutions/rapports statistiques

>> Satisfaction détaillée

Satisfaction de la qualité de service



>> **Satisfaction très élevée** sur les 3 critères de la qualité de service.

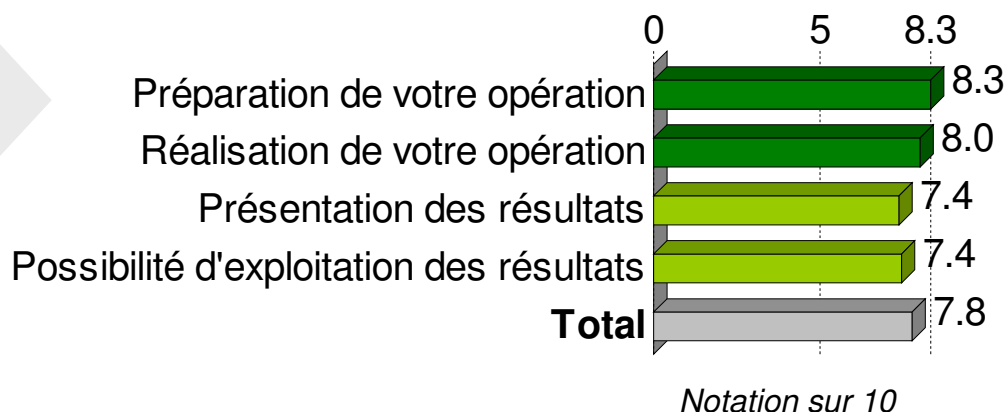
>> Pas de variation significative suivant l'ancienneté client.

>> le cœur des prestations
(préparation et réalisation des opérations)

>> la **présentation des résultats** et les **possibilité d'exploitation des résultats** sont 2 axes d'amélioration des prestations de MB Action.

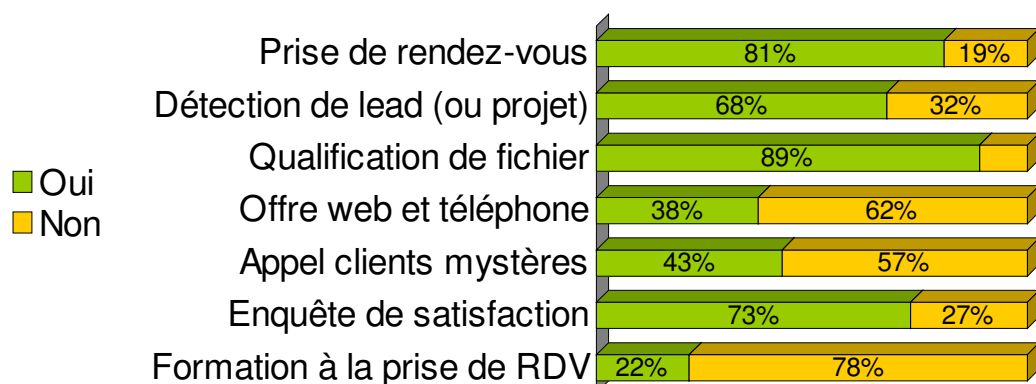
>> Pas de variation significative suivant l'ancienneté client.

Satisfaction détaillée par étape de prestation



>> Connaissance offre et besoin

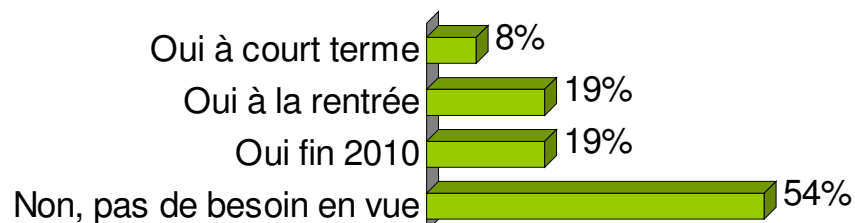
Connaissez-vous les principales activités de MB Action ?



>> la **prise de RDV** et la **qualification de fichiers** sont les activités les plus connues (et utilisées) par plus de 4 répondants sur 5.

>> les offres **Web et Téléphone**, **Appel client mystère** et **Formation à la prise de RDV** sont globalement méconnues par plus d'un répondant sur 2.

Souhaitez-vous un contact avec MB Action pour une prochaine opération ?



>> **1 répondant sur 2** exprime un besoin de contact avant fin 2010.

