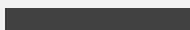




Satisf'*Action*

Un nouvel espace dédié à la satisfaction



Heure du Jeudi

13-octobre-2022



SOM MAI RE

1. La satisfaction, c'est l'affaire de tous !

- Notre ambition
- Un nouvel espace dédié à la Satisfaction Client

2. La satisfaction au cœur de notre métier

- Un nouvel outil de suivi SAE
- Les Podiums : suivre nos clients promoteurs

3. Une écoute clients lors des moments clés

- Enquête Crédit IMMO
- Suivi du traitement de la Réclamation



Ça m'intéresse !



Testez vos connaissances et tentez votre chance !



Satisf'*Action*

01

La satisfaction, c'est l'affaire de tous !

- Notre ambition
- Un nouvel espace dédié à la Satisfaction client



Notre ambition

100% des agences avec un NPS positif

La CEGEE s'est inscrite dans une dynamique positive enregistrant une forte progression du NPS

+22

Evolution du NPS depuis 2019

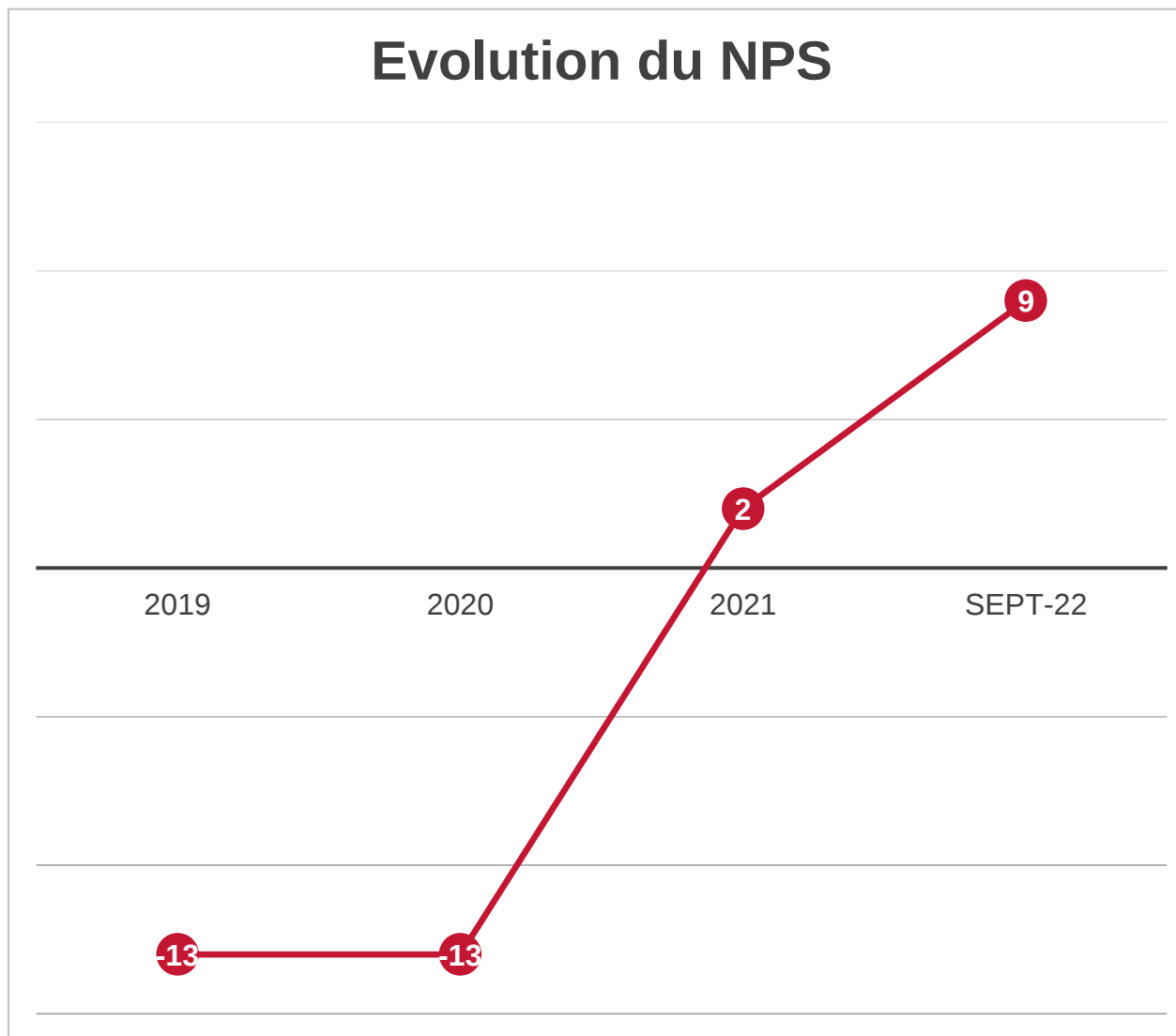
174

Agences avec un NPS positif

40%

De clients promoteurs

Evolution du NPS





Un **nouvel espace** dédié à la Satisf'Action

[Voir le tuto :](#)



Tous vos résultats en quelques clics !

- QHD (*enquête à chaud*)
- SAE (*enquête à froid*)
- Les Podiums (*Taux de promoteurs*)
- Les levées d'anonymat
(*nos clients On-line*)

02



Satisf'*Action*

La satisfaction au cœur de notre métier



- Nouvel outil de suivi SAE
- Les Podiums : suivre le nombre de clients promoteurs



Un Nouvel **outil** de suivi SAE



Je consulte les résultats SAE de mon agence

Tableaux de bord



Satisfaction de l'Agence à l'Entreprise

Résultats

NPS

Accessibilité

Satisfaction
Globale et Conseil

Traitement de la
demande

Traitement de la
réclamation

Continuité de la
relation

Entité

1 - CEGEE : Grand Est Europe

Marché

Part/Pros

Données à fin juillet 2022

Effacer les filtres

9,53

Net Promoter Score

Rappel CEGEE : 9,53



39,58 %

Tx promoteurs



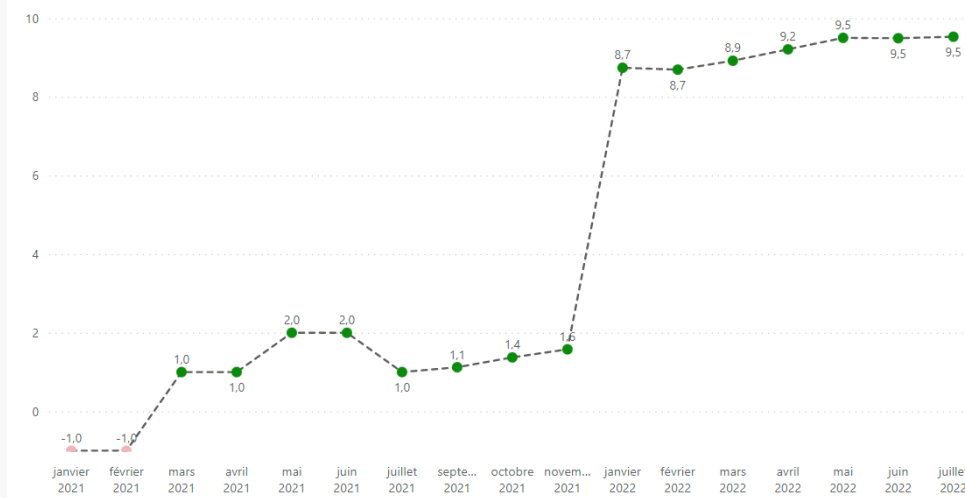
30,05 %

Tx détracteurs

25 788

Nb de répondants

NPS Cumul Annuel Fin de Mois



Nouvel outil SAE :

Un outil plus
ergonomique pour
répondre à notre objectif
de maximiser le nombre
d'agences avec un NPS
positif !

SAE

L'enquête à froid SAE
(Satisfaction de l'Agence à
l'Entreprise).

En savoir plus





Les **Podiums** : suivre nos clients promoteurs



[Je consulte les résultats de mon agence](#)

Voir le document



Augmenter le nombre de nos clients **promoteurs** et tendre vers un maximum d'agences sur le Podium !



Or

pour les agences
ayant plus de **50% de
Promoteurs***

36 agences*



Argent

pour les agences
comptabilisant entre **40% et
49% de Promoteurs***

89 agences*



Bronze

pour les agences
comptabilisant entre **30% et
39% de Promoteurs***

92 agences*

* Résultats des podiums à fin septembre – Source SAE

Les Podiums :

Un nouvel outil pour
partir à la conquête de
nos clients promoteurs



Les podiums SAE

Les podiums de la Satisfaction

En savoir plus



Satisf'*Action*

03

Une écoute clients lors des moments clés

- Enquête Crédit IMMO
- Suivi des réclamations clients





Enquête **crédit immobilier**



[Je consulte les résultats de mon agence](#)

Web Reporting



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Grand Est Europe



ENQUÊTE DE SATISFACTION CREDIT IMMOBILIER
"PREMIER DEBLOCAGE"

CEGEE

Pour vous connecter : Le login et le mot de passe sont les mêmes : il s'agit du code externe de votre EDS

Exemple : En 5 chiffres pour une agence (Ex : Strasbourg Neudorf – EDS 6 – Login et mot de passe = 00006)

➤ [Mode opératoire](#)

Enquête crédit immobilier

Depuis janvier 2022, nos clients souscripteurs de crédit immobilier peuvent participer à une enquête de satisfaction



Un outil permet de
consulter
les résultats et
de traiter les levées
d'anonymat

Crédit Immobilier

Enquête suite à la réalisation
d'un crédit immobilier

d'un crédit immobilier
Enquête suite à la réalisation

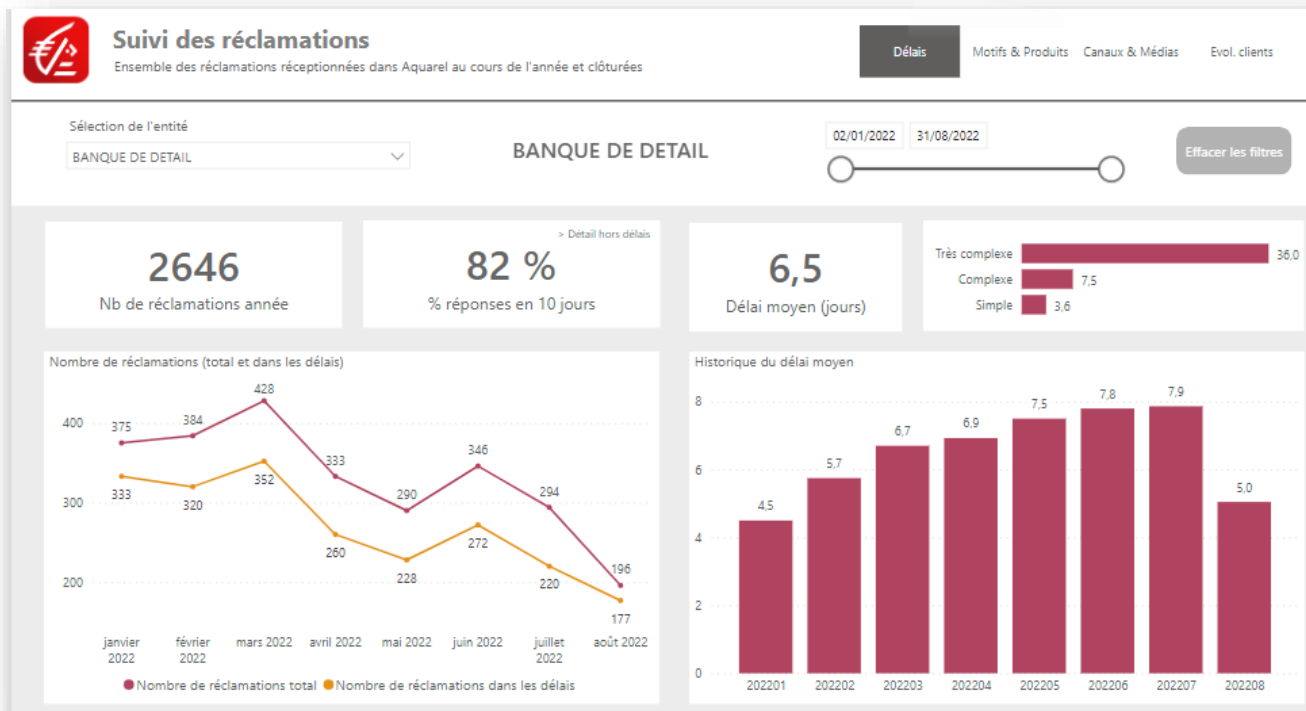


Suivi des réclamations clients



[Je consulte le suivi des réclamations de mon agence](#)

Tableau de bord



Un nouvel outil
pour suivre le
traitement des
réclamations

Suivi de la réclamation en CEGEE

Le traitement de la réclamation
est un levier fort pour
améliorer la satisfaction de no...

[En savoir plus](#)





Ça m'intéresse

Le NPS c'est Quoi ?

Le Net Promoter Score est l'indicateur de recommandation qui identifie...

[En savoir plus](#)



Le TS-I c'est quoi ?

Cet indicateur permet de mesurer la satisfaction des clients à l'aide d'une seule question.

[En savoir plus](#)





Selon vous, quels sont les **axes d'amélioration**, qui optimiseront la satisfaction de nos clients ?



1	
2	
3	
4	
5	





La satisfaction client n'a plus de secret pour vous. Alors, **tentez votre chance !**

Pour participer, cliquez sur le lien suivant ou flashez le QR code :

■ [Jeu-concours Satisf'action](#)



Répondez aux 10 questions, un tirage au sort sera réalisé parmi les collaborateurs qui auront donné toutes les bonnes réponses.

- Premier prix : Une montre connectée
- Deuxième prix : une montre IceWatch Glitter
- Du 3^{ème} au 20^{ème} : une poivrière Peugeot
- Du 21^{ème} au 40^{ème} : une lunch box

Un indice : N'hésitez pas à vous servir de l'espace Satisf'action pour y trouver quelques réponses ...

> Pour plus d'information, [consultez le règlement du jeu.](#)