



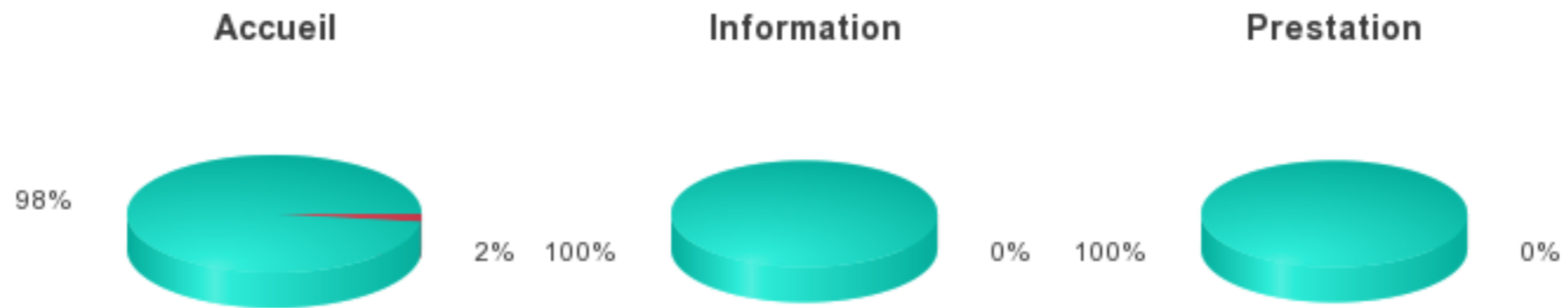
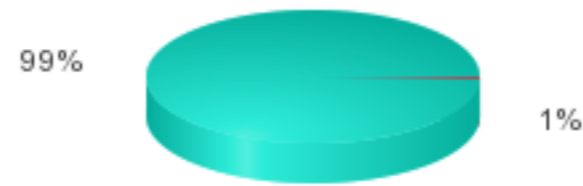
Enquête de satisfaction clients Résultat global de juin 2019 à juin 2020

SCP MOREL & BIRON 35 rue Gambetta 46100 FIGEAC et Le Bc
46320 ASSIER

Taux de retour des questionnaires :

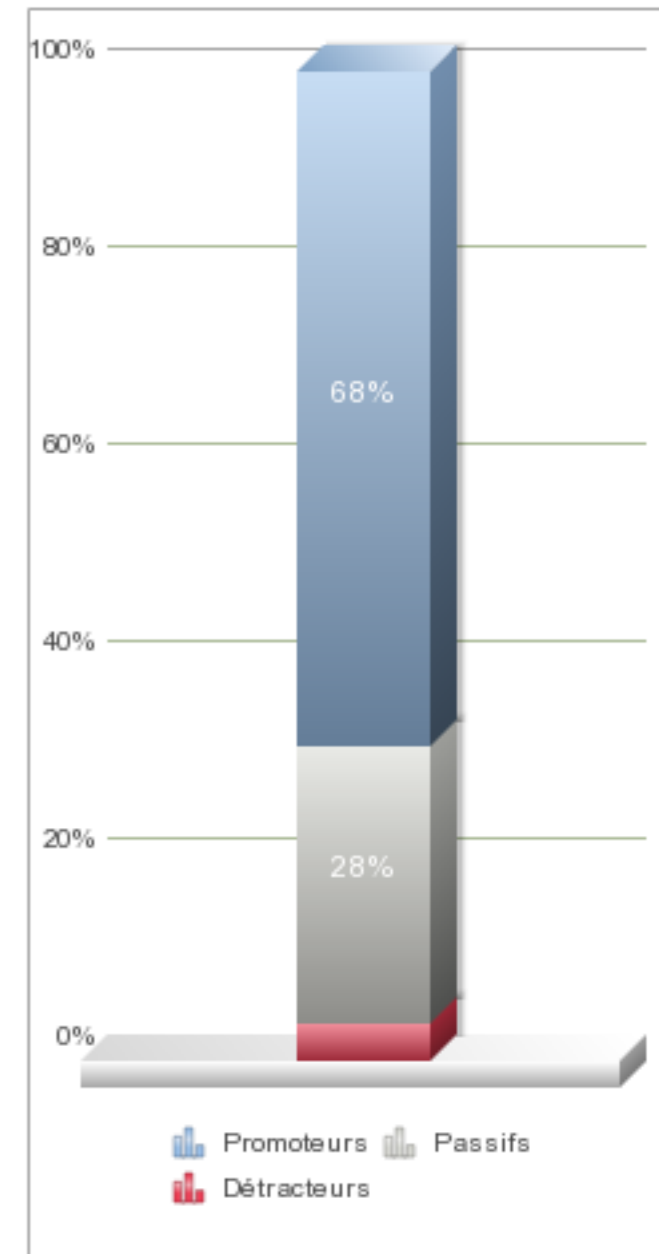
- Global :	44 %
- En ligne :	44 %
- Papier :	0 %

Taux de satisfaction global



Indice NPS* : **+64**

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



Nature du dossier	Taux
Vente	60 %
Succession	4 %
Donation	16 %
Couple / Famille	4 %
Société	4 %
Autre	12 %

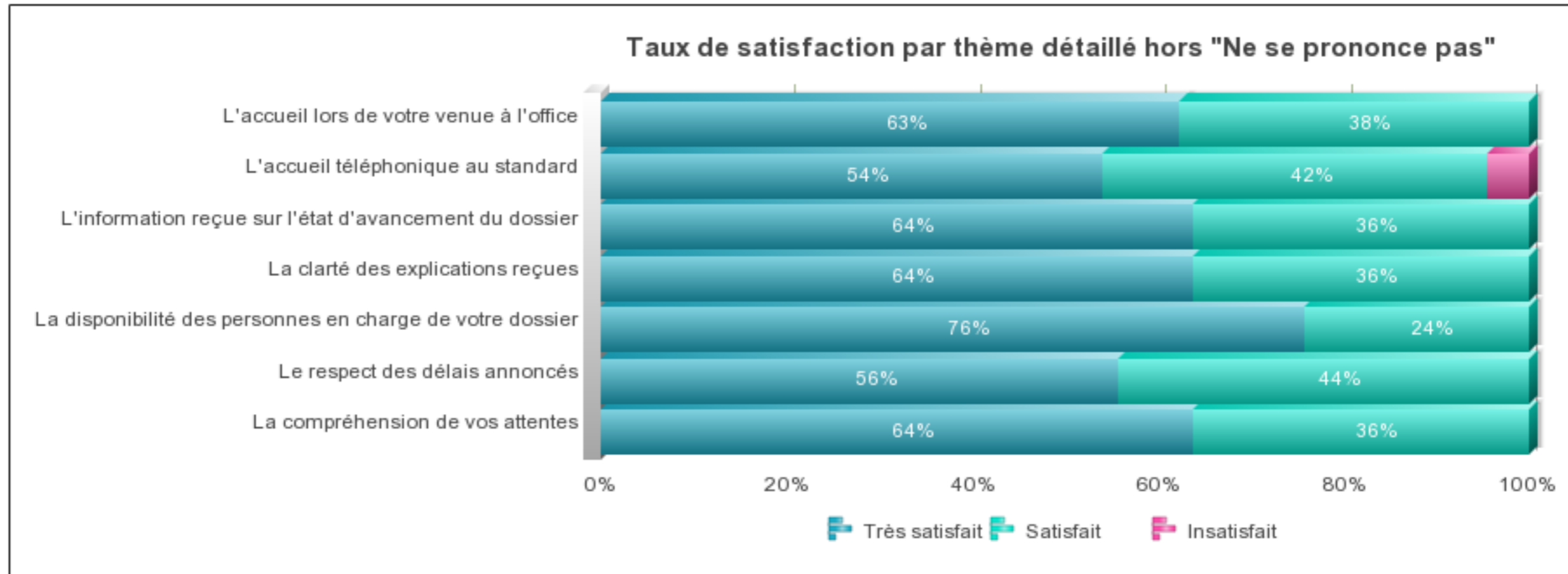
Taux de satisfaction	Très satisfait et satisfait	Insatisfait et très insatisfait	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Global	99 %	1 %	63 %	36 %	1 %	0 %
Sur l'accueil	98 %	2 %	58 %	40 %	2 %	0 %
Sur l'information	100 %	0 %	64 %	36 %	0 %	0 %
Sur la prestation	100 %	0 %	65 %	35 %	0 %	0 %

Origine du contact	Taux
Déjà client	16 %
Recommandation	20 %
Situation géographique	20 %
Internet	16 %
Autre	28 %

Note globale de reco. : **8.9**



Enquête de satisfaction clients Résultat global de juin 2019 à juin 2020



	Thèmes	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Accueil	L'accueil lors de votre venue à l'office	63 %	38 %	0 %	0 %
	L'accueil téléphonique au standard	54 %	42 %	4 %	0 %
Information	L'information reçue sur l'état d'avancement du dossier	64 %	36 %	0 %	0 %
	La clarté des explications reçues	64 %	36 %	0 %	0 %
Prestation	La disponibilité des personnes en charge de votre dossier	76 %	24 %	0 %	0 %
	Le respect des délais annoncés	56 %	44 %	0 %	0 %
	La compréhension de vos attentes	64 %	36 %	0 %	0 %
	Taux global	63 %	36 %	1 %	0 %

Pour information, le nombre de réponses "Ne se prononce pas" est de : 2