



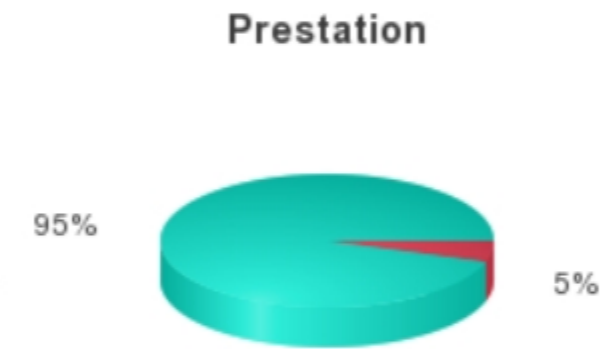
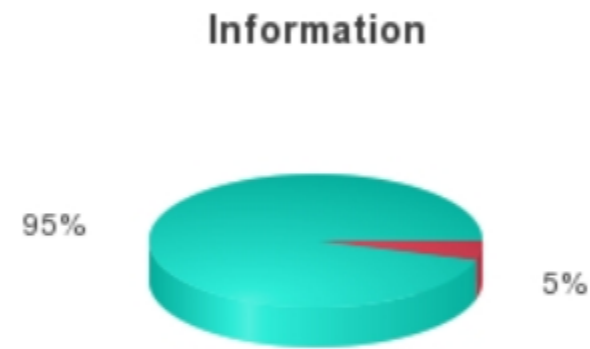
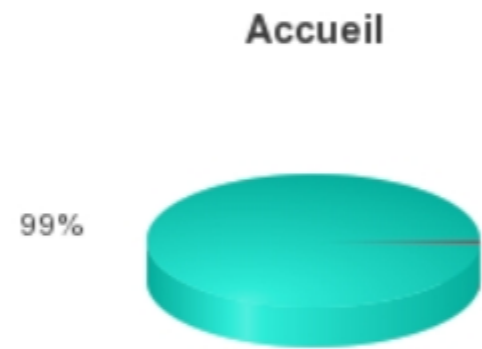
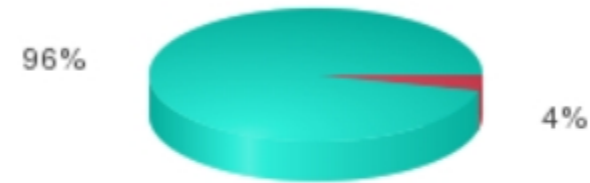
SCP LUCIE LE STRAT et TANGUY PIETRESSON de SAINT-AUBII

## Enquête de satisfaction clients Résultat global de mars 2017 à mars 2018

### Taux de retour des questionnaires :

- Global :	100 %
- En ligne :	0 %
- Papier :	100 %

### Taux de satisfaction global



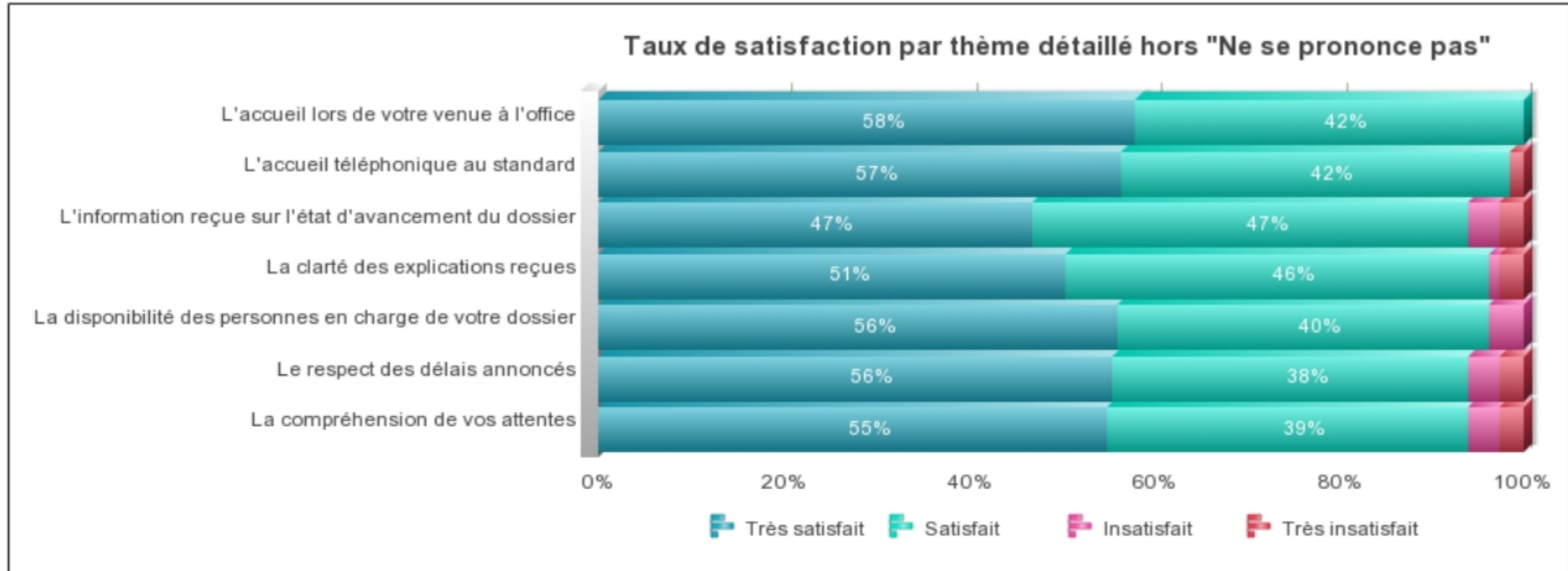
Nature du dossier	Taux
Vente	57 %
Succession	10 %
Divorce	1 %
Donation	13 %
Couple / Famille	6 %
Société	3 %
Autre	10 %

Origine du contact	Taux
Déjà client	34 %
Recommandation	16 %
Situation géographique	15 %
Internet	1 %
Autre	34 %

Taux de satisfaction	Très satisfait et satisfait	Insatisfait et très insatisfait	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Global	96 %	4 %	54 %	42 %	2 %	2 %
Sur l'accueil	99 %	1 %	57 %	42 %	0 %	1 %
Sur l'information	95 %	5 %	49 %	47 %	2 %	2 %
Sur la prestation	95 %	5 %	56 %	39 %	3 %	2 %



## Enquête de satisfaction clients Résultat global de mars 2017 à mars 2018



	Thèmes	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Accueil	L'accueil lors de votre venue à l'office	58 %	42 %	0 %	0 %
	L'accueil téléphonique au standard	57 %	42 %	0 %	1 %
Information	L'information reçue sur l'état d'avancement du dossier	47 %	47 %	3 %	2 %
	La clarté des explications reçues	51 %	46 %	1 %	2 %
Prestation	La disponibilité des personnes en charge de votre dossier	56 %	40 %	3 %	0 %
	Le respect des délais annoncés	56 %	38 %	3 %	2 %
	La compréhension de vos attentes	55 %	39 %	3 %	2 %
	<b>Taux global</b>	<b>54 %</b>	<b>42 %</b>	<b>2 %</b>	<b>2 %</b>

Pour information, le nombre de réponses "Ne se prononce pas" est de : 20