

ACOS

EXPERTISE CONSEIL

Bilan

de notre enquête
de satisfaction client



Ensemble pour entreprendre



Merci à nos clients chefs d'entreprises pour leur participation à cette enquête qui nous a permis de les connaître mieux encore.



28% de nos clients sont particulièrement attachés à la **qualité de l'accompagnement** et de la relation



22% de nos clients sont convaincu de notre disponibilité et de notre réactivité



85,5% de nos clients sont très attentifs au **professionnalisme** de notre équipe



43% de nos clients se sentent reconnus au sein de notre cabinet et 15% se sentent même **priviliégiés**



Plus de 60% de nos clients sont séduits par notre **dynamisme** et nos conseils



43,4% de nos clients sont prêts à nous **recommander** et beaucoup d'entre eux l'ont **déjà fait**

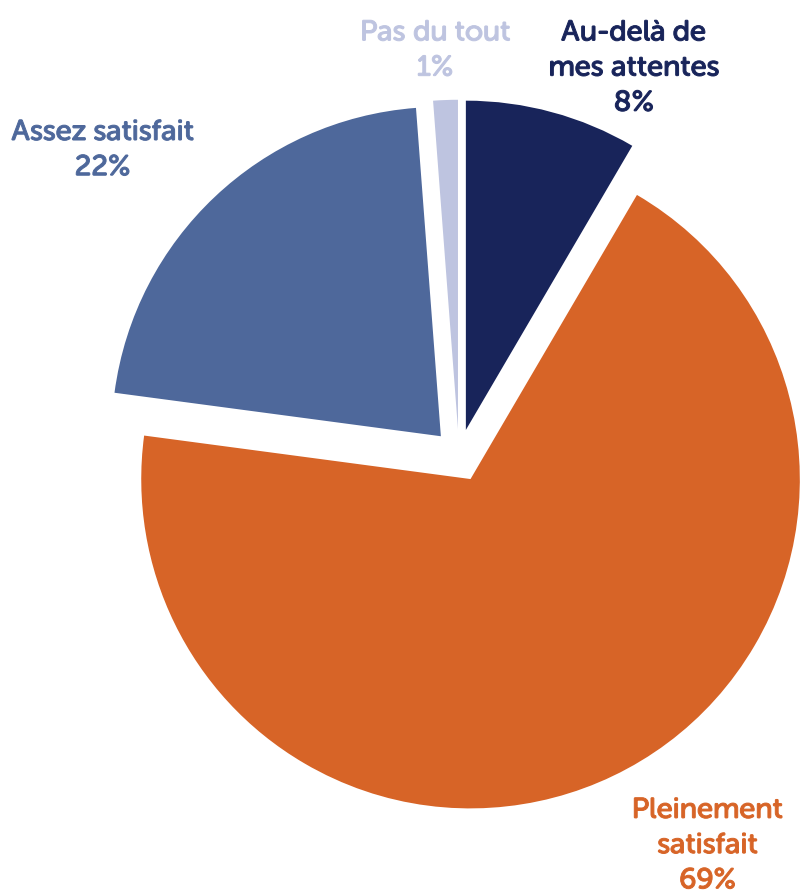
Un constat



99% de nos clients satisfaits des prestations fournies par le cabinet ACQS !

77% de nos clients acceptent d'être cités comme des **références d'ACQS** et nous en sommes fiers !

 **Question 1 : Êtes-vous satisfait des prestations fournies par notre cabinet ?**

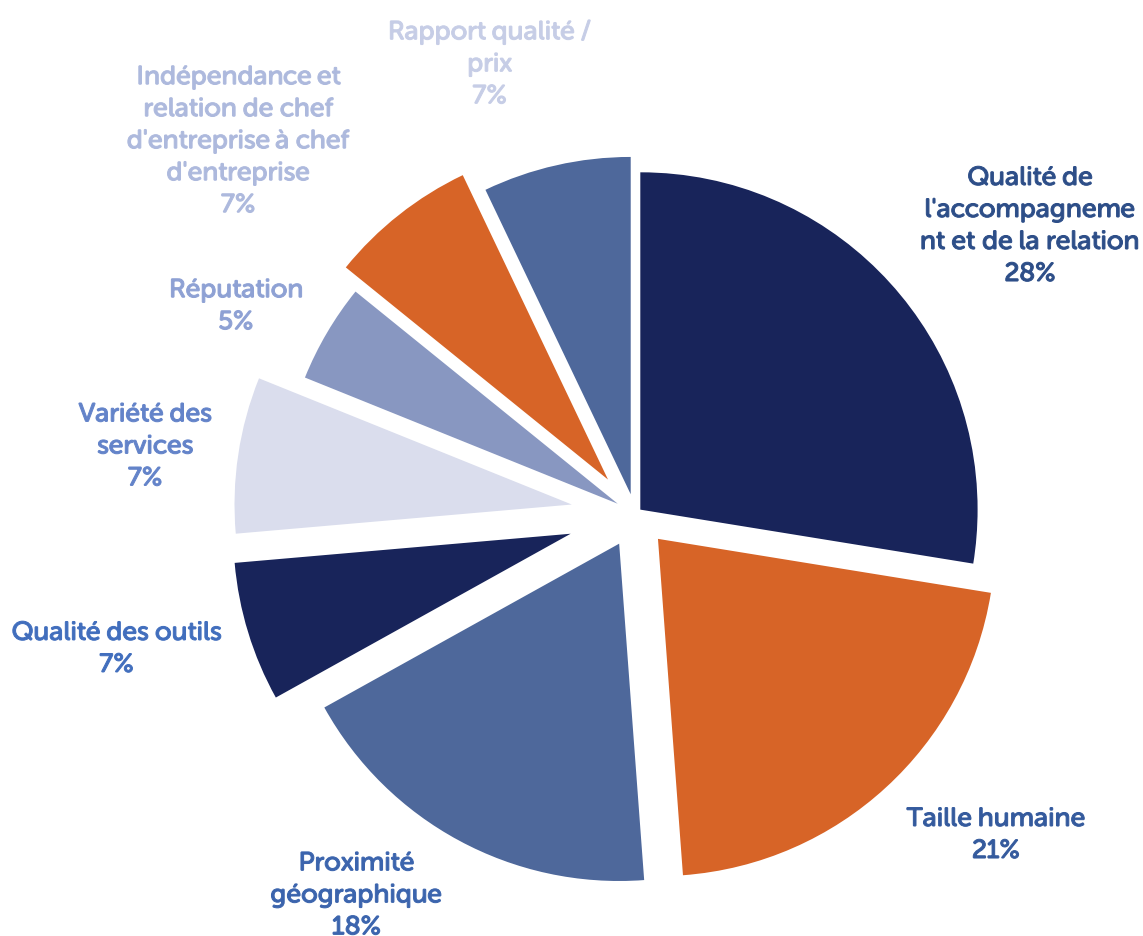


69 % de nos clients sont pleinement **satisfaits** de nos prestations

22 % de nos clients ont déclaré être assez satisfaits de leurs attentes



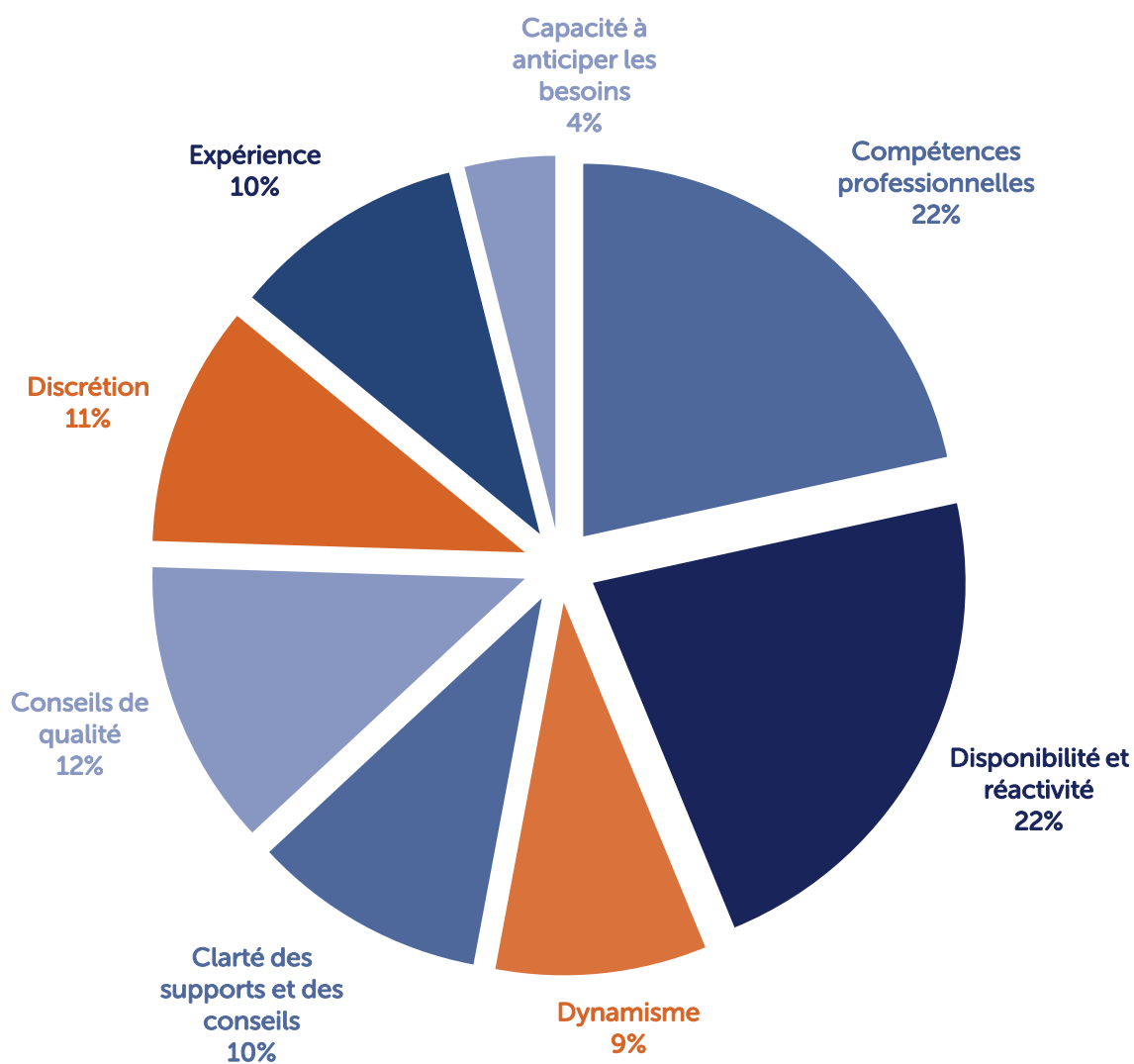
Question 2 : Quelles sont les principales raisons de votre **confiance** renouvelée à notre cabinet ? *(Plusieurs réponses possibles)*



- Nos clients sont particulièrement attachés à la **qualité de l'accompagnement et de la relation**
- La **taille humaine** et la **qualité des outils** de notre cabinet ont séduit nos clients
- Nos clients apprécient la **proximité géographique** de notre cabinet, la **variété des services proposés** ainsi que leur **rapport qualité / prix**

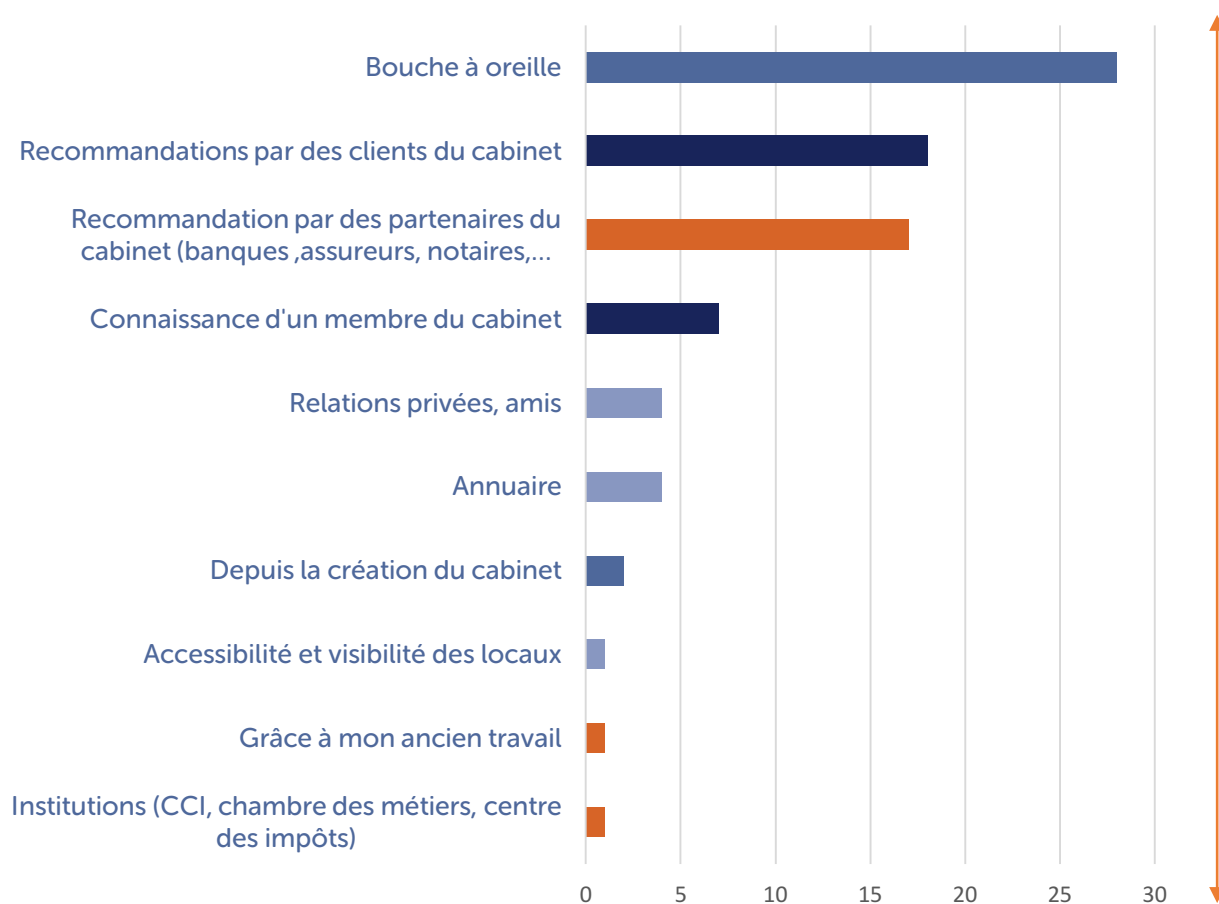


Question 3 : Quelles sont les **qualités** que vous appréciez le plus dans notre cabinet ? *(Plusieurs réponses possibles)*



- Nos clients sont convaincus de notre **disponibilité** et **réactivité**
- Nos clients apprécient nos **compétences professionnelles**
- Nos clients aiment **nos conseils** de qualités et notre **discretion**

 **Question 4 : Comment avez-vous eu connaissance de notre cabinet ?**



(Cette étude a reçu 83 réponses)

Nbre de réponses

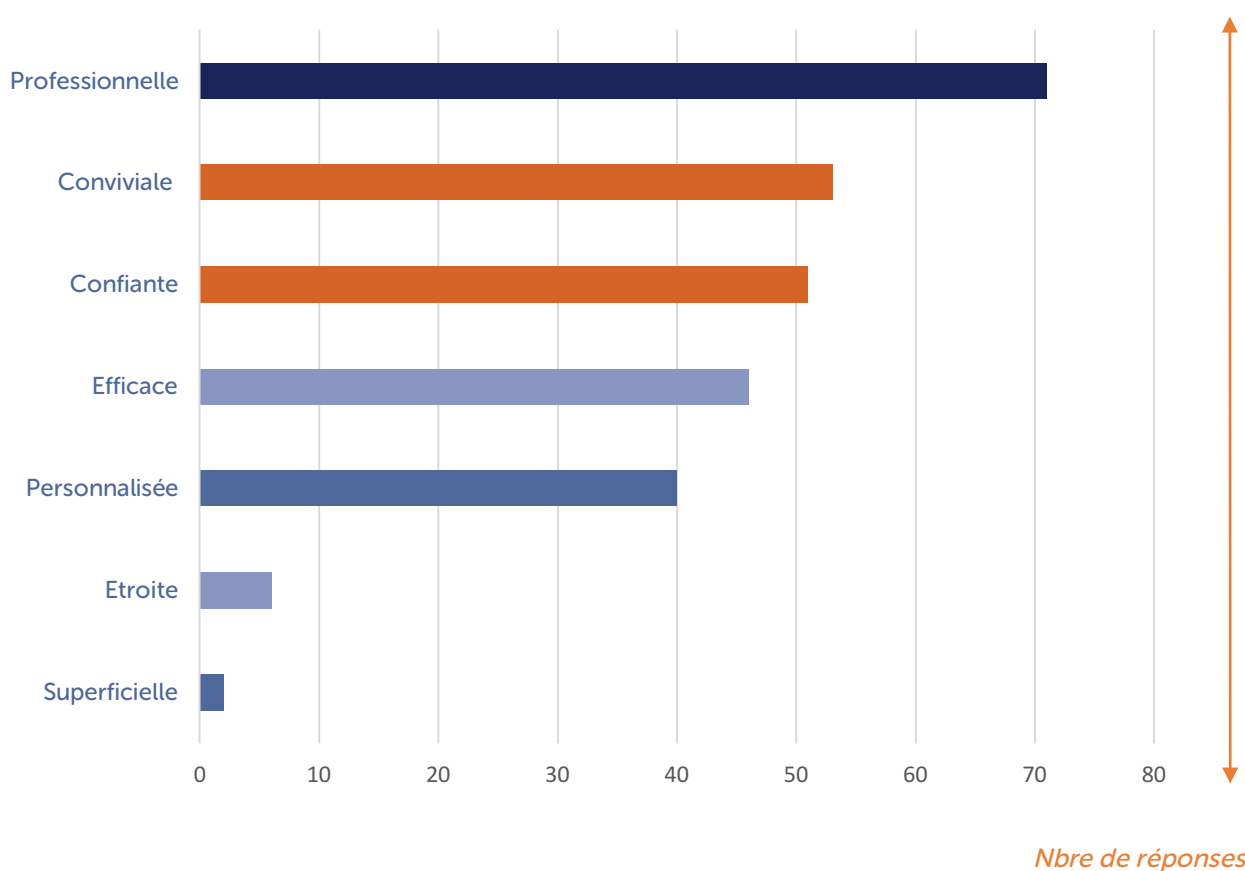


34% de nos clients nous ont connus par **bouche à oreille**

21% de nos clients ont déclaré nous avoir découvert suite à la **recommandation de partenaires**



Question 5 : Comment jugez-vous la relation que vous entretenez avec vos interlocuteurs de notre cabinet ? *(Plusieurs réponses possibles)*



(Cette étude a reçu 83 réponses)

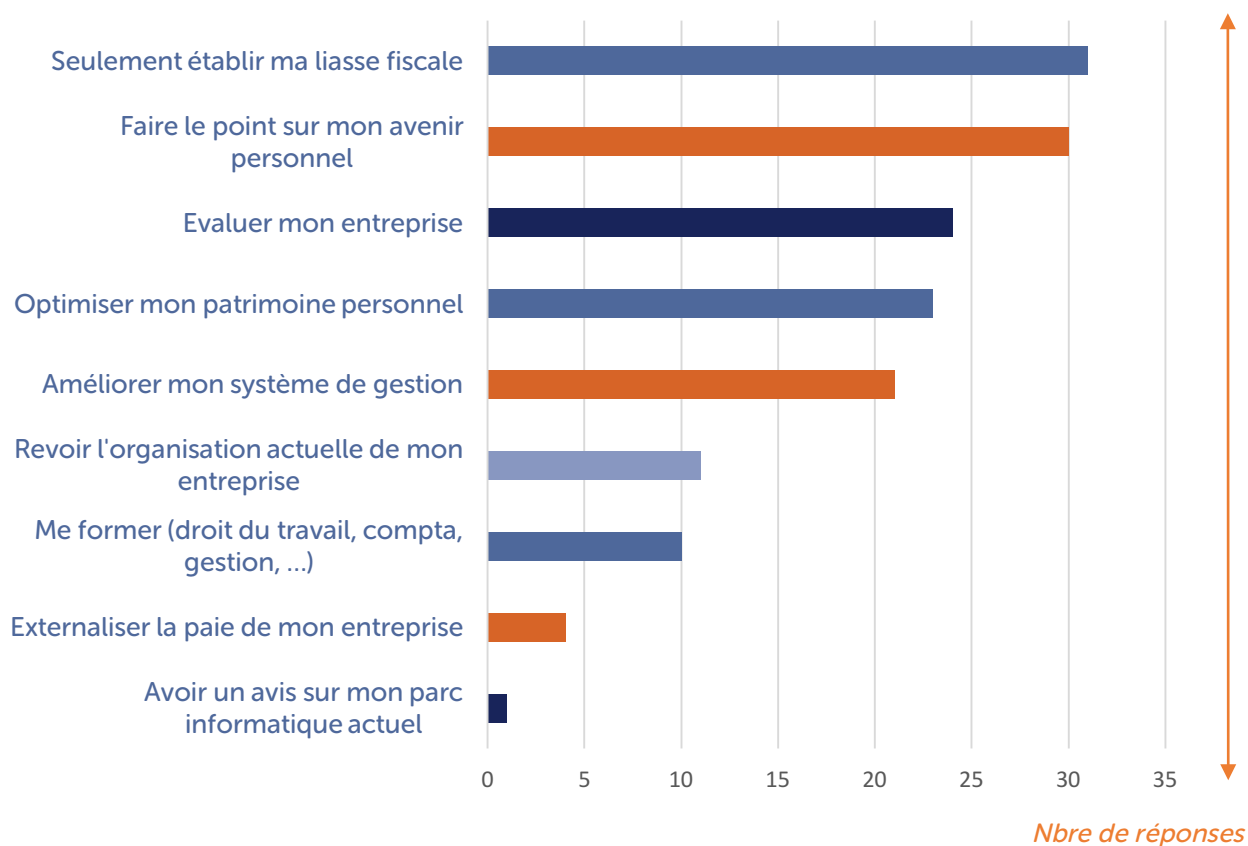


85,5% de nos clients sont très attentifs au **professionnalisme** de notre équipe

63,9% de nos clients jugent nos relations comme étant à la fois **conviviale** et de **confiance**



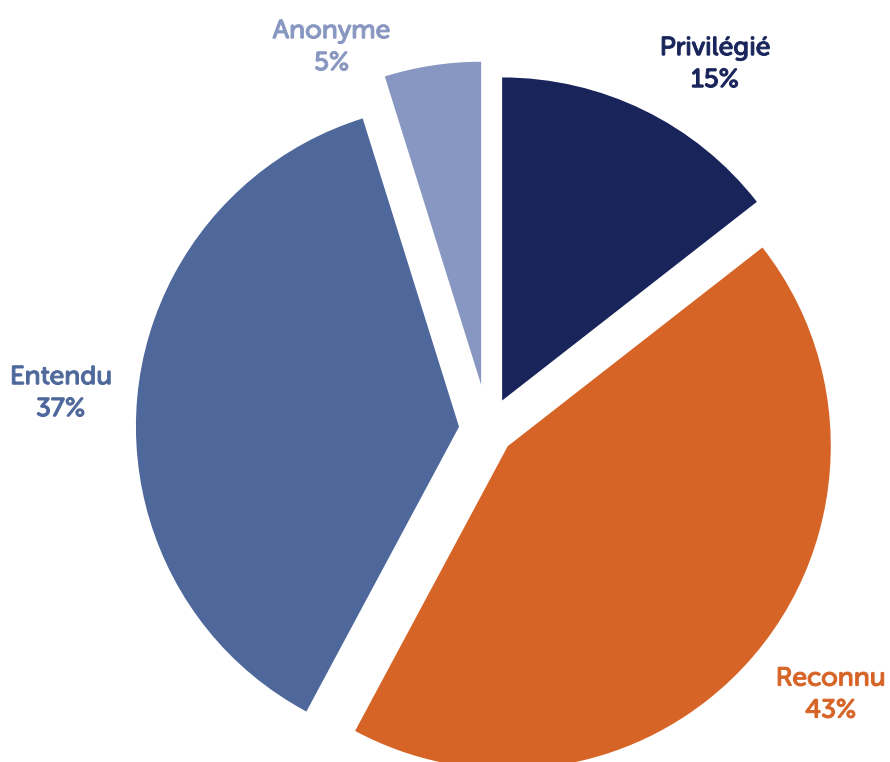
Question 6 : Actuellement quelles sont vos attentes et vos besoins ?
(Plusieurs réponses possibles)



(Cette étude a reçu 83 réponses)

- Nos clients ont pour objectif prioritaire de **faire le point sur leur avenir personnel, de seulement établir leur liasse fiscale et d'évaluer leur entreprise**

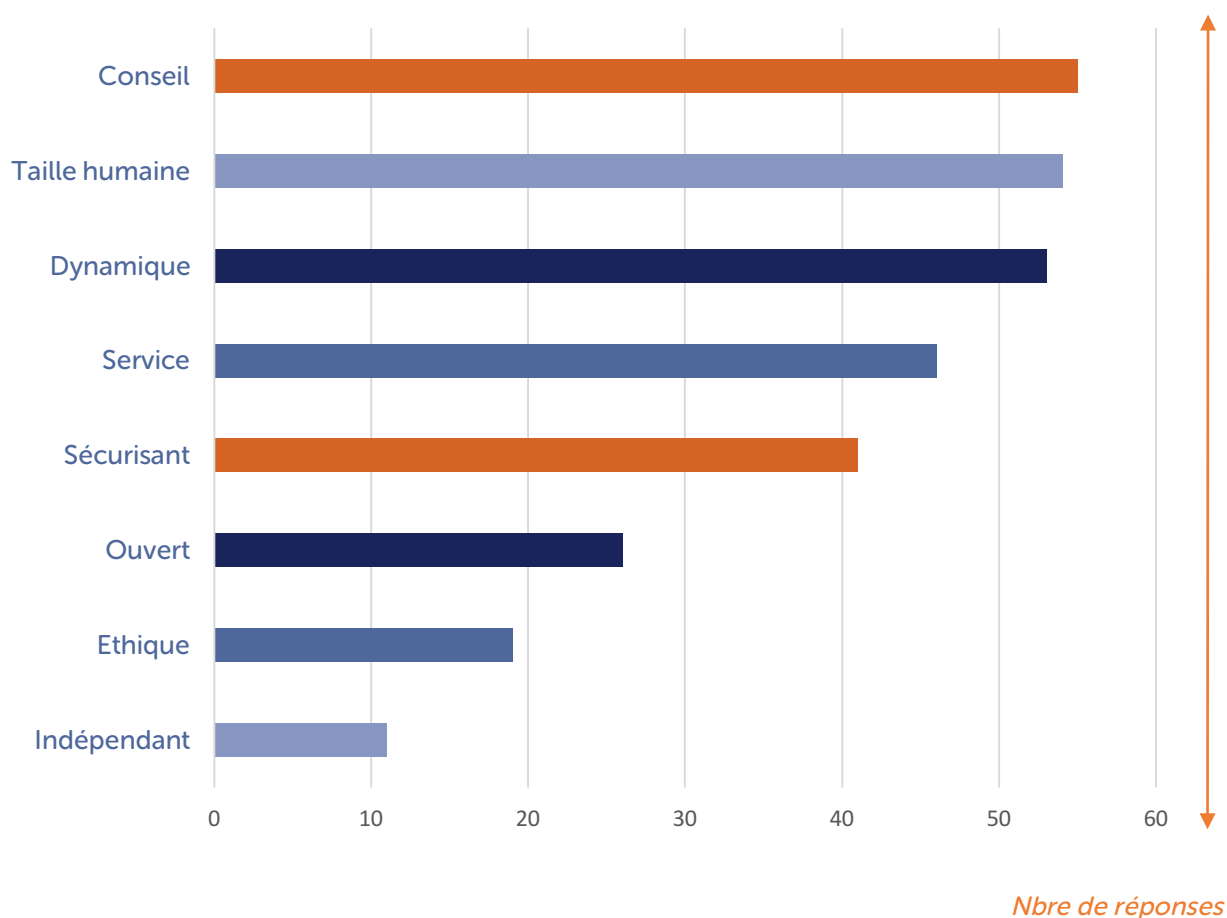
 **Question 7 : Comment vous-sentez-vous au sein de notre cabinet ?**



43% nos clients se sentent très majoritairement **reconnu** et **37%** **entendu** au sein de notre cabinet



Question 8 : Quelle image avez-vous de notre cabinet ?
(Plusieurs réponses possibles)

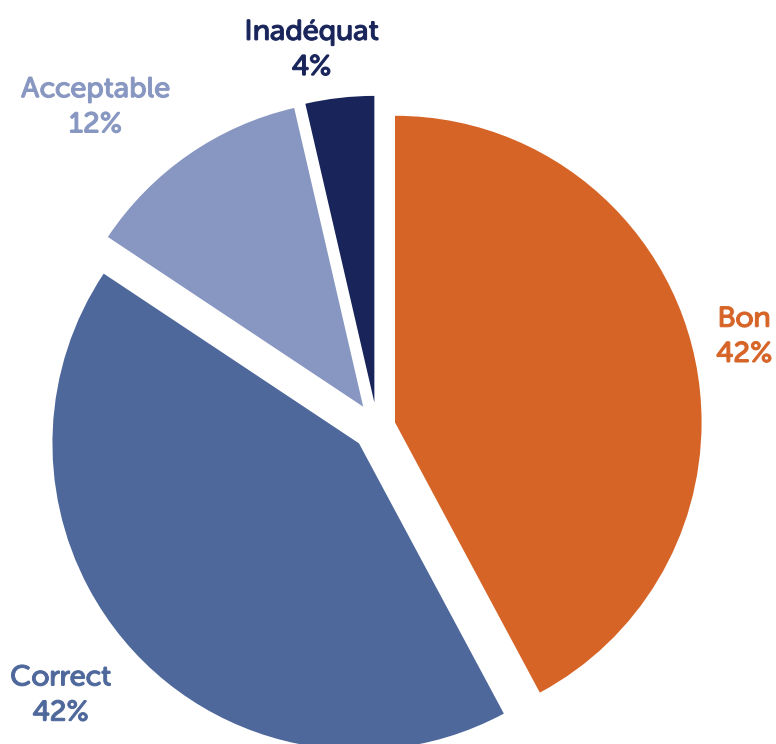


(Cette étude a reçu 83 réponses)

■ Notre **dynamisme, nos conseils** et notre **taille humaine** séduisent nos clients

Le cabinet possède une image **de service** et **sécurisante**

 **Question 9** : Selon vous, le rapport qualité-prix de nos prestations est :

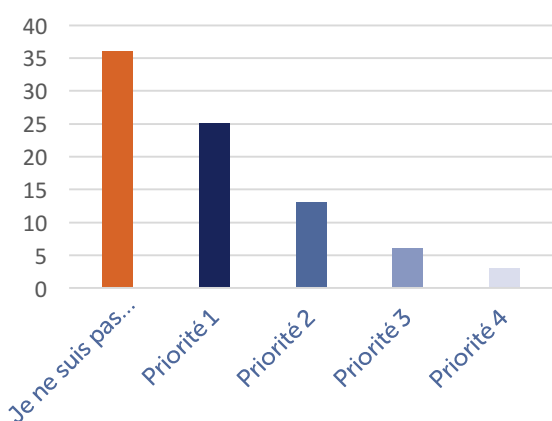


42% de nos clients estiment que le rapport qualité / prix de nos prestations est **bon**

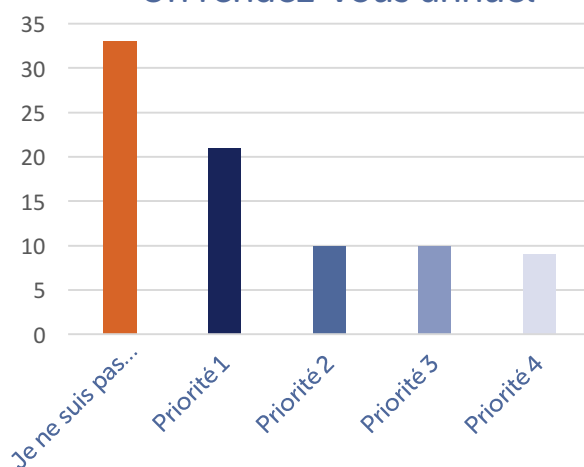


Question 10 : Suite à la restructuration de notre service social, qu'attendez-vous en priorité ? (Merci de classer vos choix par ordre de priorité 1=important, 4= peu important)

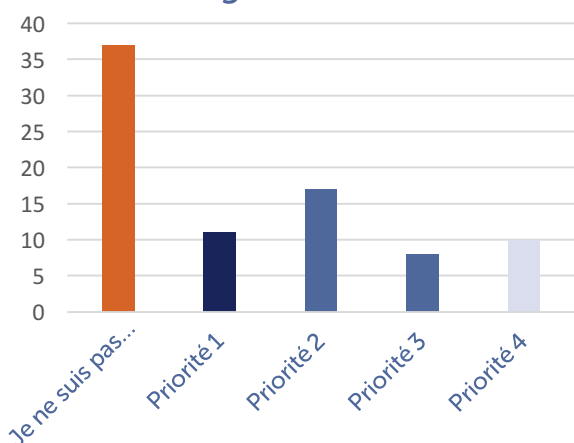
Une meilleure communication



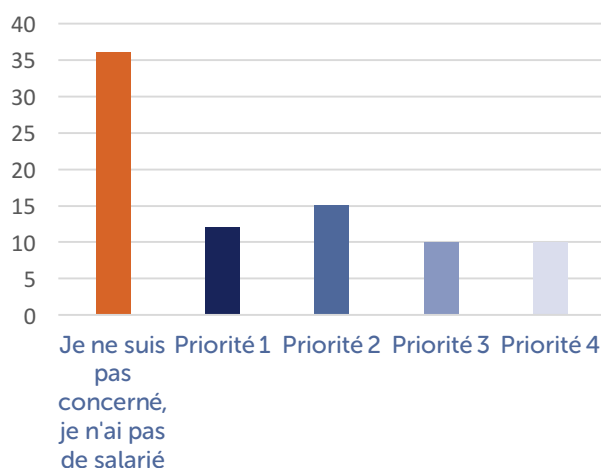
Un rendez-vous annuel



Recevoir plus d'infos sur la législation sociale



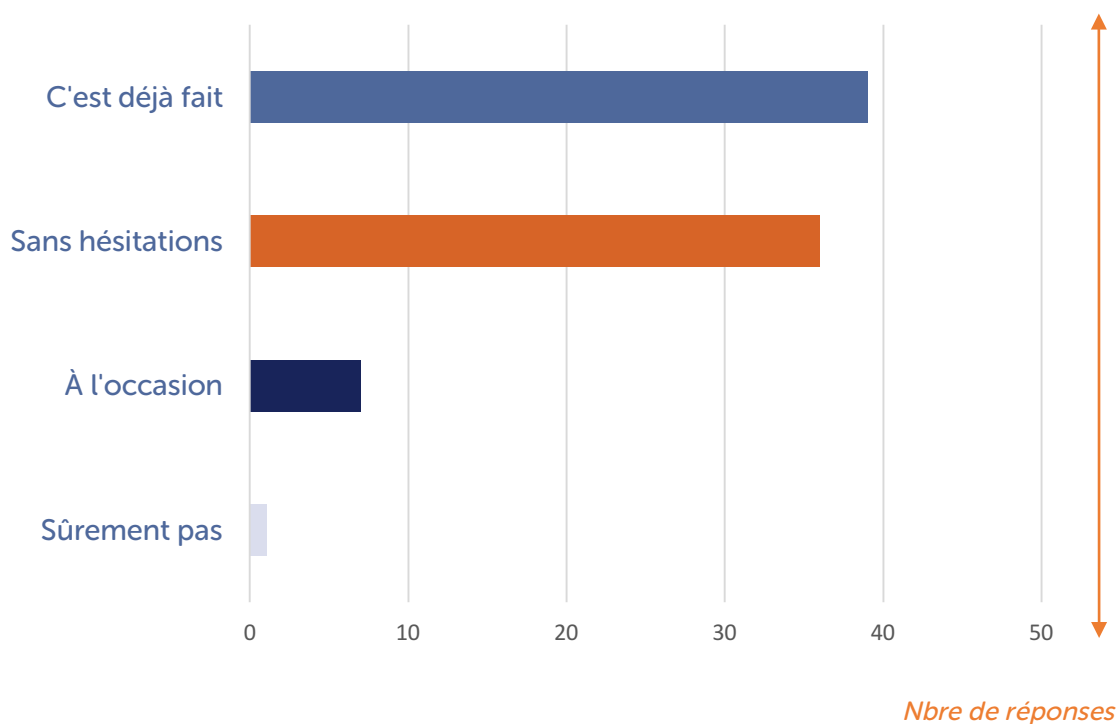
De nouveaux outils (base de données en ligne)



- Nos clients, parmi ceux concernés, attendent **en priorité** de notre cabinet une **meilleure communication** et **un rendez-vous annuel**
- Ils attendent ensuite de notre cabinet de **recevoir plus d'informations sur la législation sociale** ainsi que **de nouveaux outils** soient mis à disposition



Question 11 : Seriez-vous prêt à recommander notre cabinet à vos relations personnelles ou professionnelles ?



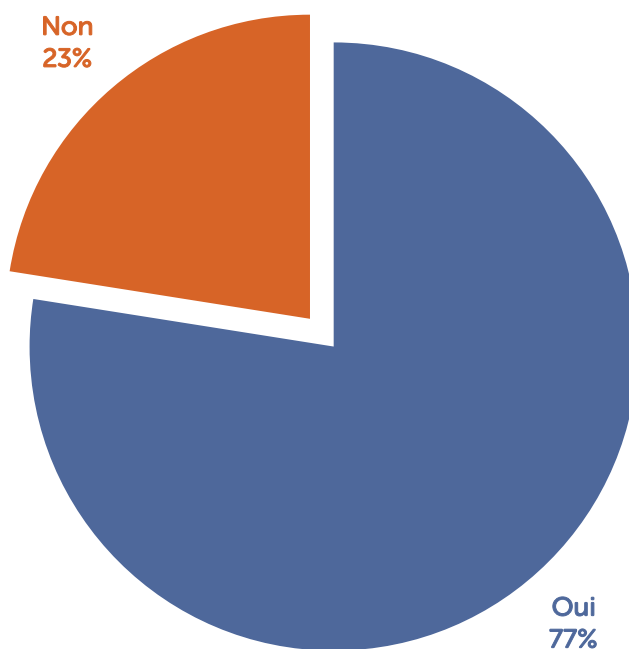
(Cette étude a reçu 83 réponses)



43,4% de nos clients sont prêts à nous **recommander sans hésitations** et **39%** l'ont déjà fait



Question 12 : Acceptez-vous que votre entreprise figure parmi les références de notre cabinet ?



77% de nos clients acceptent d'être cités comme des **références d'ACQS** et nous en sommes fiers !

Merci à tous !

Ensemble pour comprendre

