Rapport qualité et utilisation des outils Opinion System

Août 2024



N°1 DES AVIS CLIENTS CONTRÔLÉS
POUR LES PROFESSIONNELS DU SERVICE ET DE L'IMMOBILIER

Opinion system

Objectif et méthodologie de l'étude

DYNAMIK CONDUITE mène depuis 2020 une étude de satisfaction auprès de ses clients afin d'établir un bilan de son positionnement en terme de notoriété et de satisfaction suivant plusieurs critères.

Ce barômètre permet d'identifier les principaux points forts de la société et ses axes d'amélioration déclarés par les clients, et d'établir une comparaison avec ses concurrents.

Ce document présente les résultats de l'enquête réalisée entre le 01 Septembre 2023 et le 31 Août 2024, pour laquelle 94 clients ont répondu.

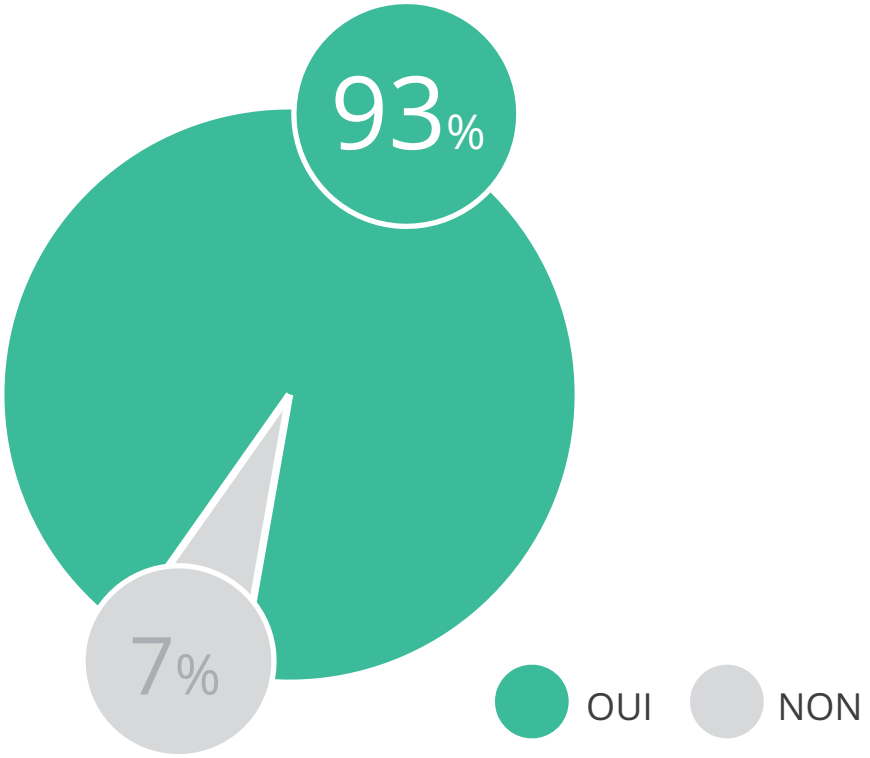
L'étude a été réalisée par questionnaires électroniques. Chaque questionnaire a obligatoirement été validé par système sécurisé (SMS ou Rappel sur le téléphone du répondant).

Opinion System est un organisme de sondage et d'opinion certifié ISO 20 252 depuis 2012.

Intérêt client pour votre démarche qualité

UNE ENQUÊTE A ÉTÉ RÉALISÉE AUPRÈS DE VOS CLIENTS

(ayant répondu au questionnaire Opinion System) afin de mesurer s'ils ont trouvé indispensable et nécessaire que vous les interrogiez



93%
de vos clients

vous prouvent que vous ne pouvez plus vous passer du retour de vos clients, comme aucune entreprise d'ailleurs.

Sommaire

SOMMAIRE

Fiche d'identité **p5**
Évolution de votre satisfaction **p6**
Évolution de votre recommandation **p7**
Votre NPS (Net Promoteur Score) **p8**
Vos meilleurs collaborateurs **p9**
Analyse des questionnaires sur la période **p10**
Opinion System a fait pour vous **p11**
Comparatif résultats entreprise par rapport à votre marque / votre secteur **p13**
Votre utilisation des outils **p14**
Impact des outils sur vos futurs clients **p15**
La mise en contact entre clients et prospects **p16**
Vos suggestions clients **p20**
Votre retour sur investissement **p21**
Synthèse **p25**

Fiche d'identité de la période analysée

DYNAMIK CONDUITE

Activité Professionnelle : Formation et sécurité routière
Gérant : Wilfrid Mongenoty
Adhérent depuis le : 8/09/2020
Nb de collaborateurs : 1
Avis recueillis : 94

Note de Satisfaction : **9 / 10**

Note de recommandation : **9.8 / 10**

Taux de Promoteurs : **95%**

Taux de Détracteurs : **0%**

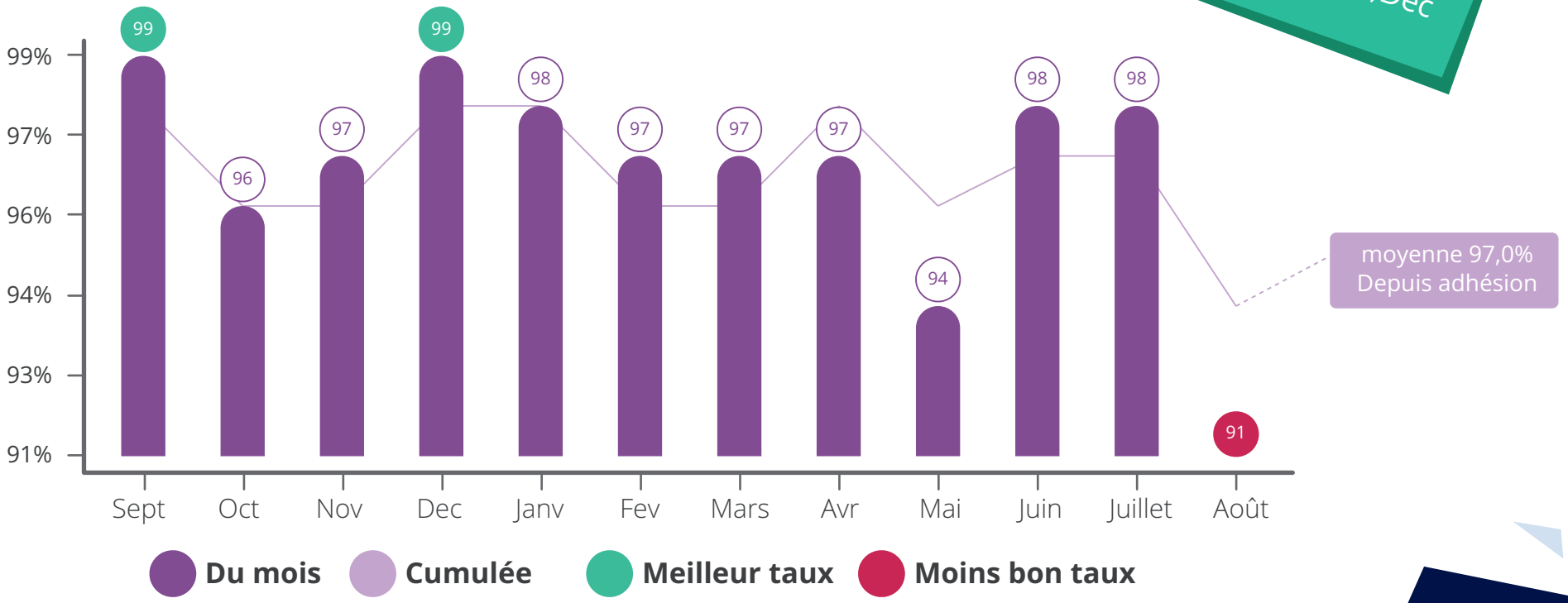
Taux de Réponses : **68%**

Évolution de votre satisfaction

Votre premier indicateur de performance

Analyse mensuelle

Vos meilleurs mois :Sept,Dec

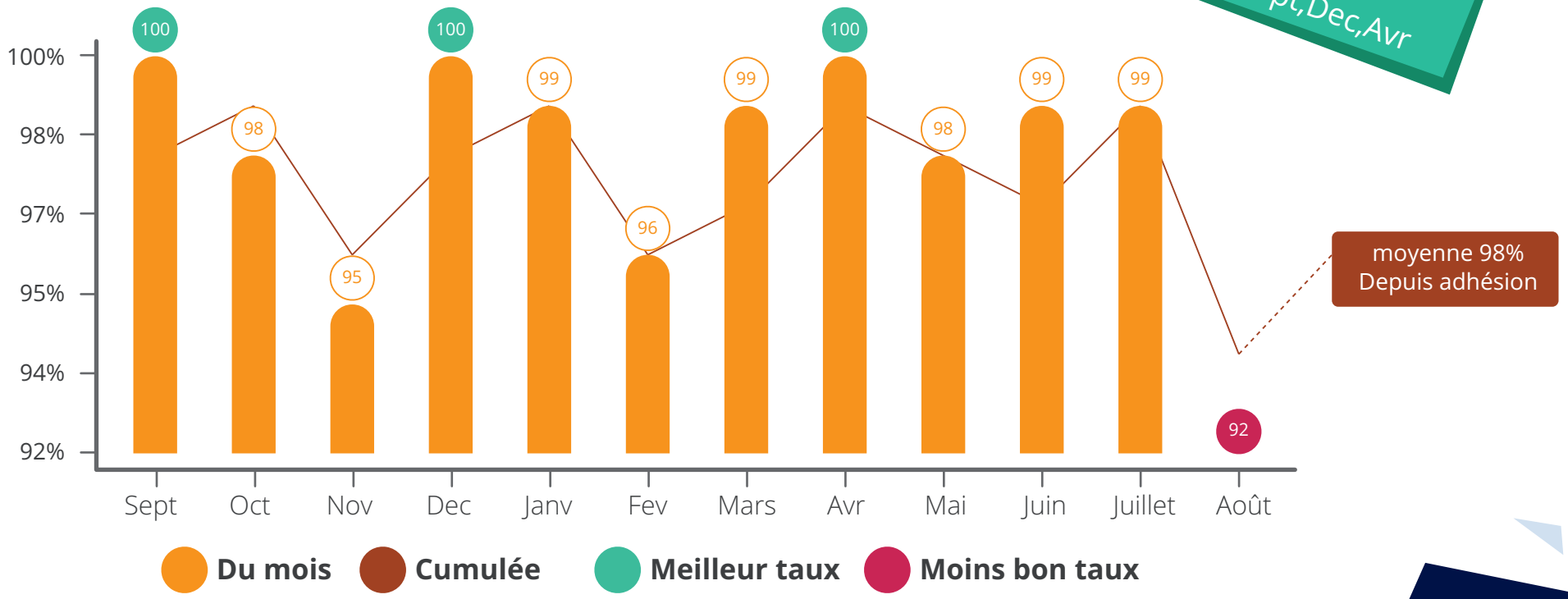


Évolution de votre recommandation

Votre second indicateur de performance

Analyse mensuelle

Vos meilleurs mois :Sept,Dec,Avr



Votre NPS (Net Promoteur Score)

Promoteurs	Passifs	Détracteurs
95%		0%
note de 9 à 10	note de 7 à 8	note de 0 à 6



Promoteurs **95%**

NPS = - soit : **95**

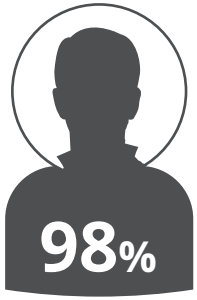
Un Net Promoteur Score positif (>0) est considéré comme indication d'une bonne satisfaction des clients.

Vos meilleurs collaborateurs



L'équipe DYNAMIK CONDUITE





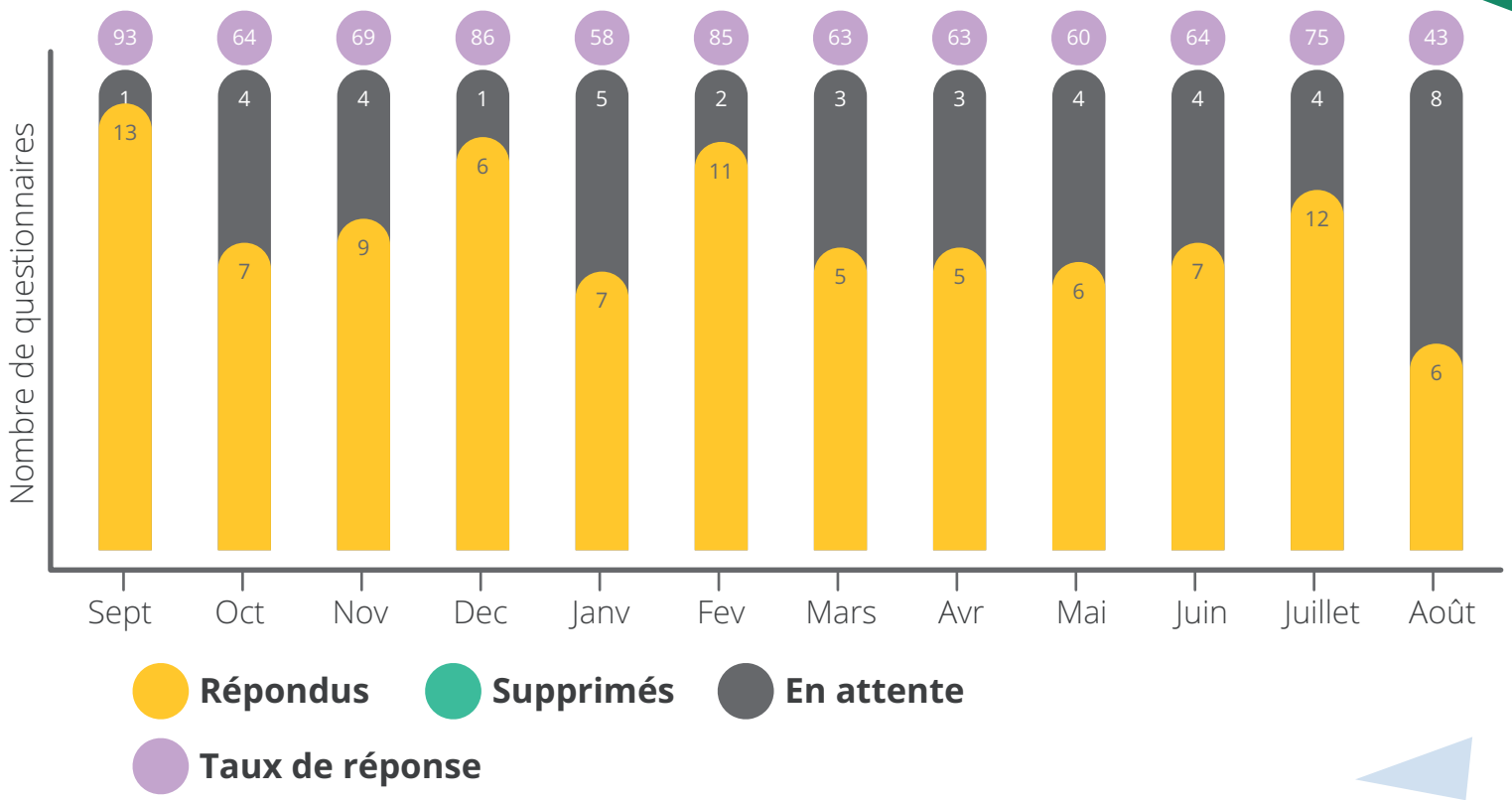
L'équipe DYNAMIK CONDUITE



Analyse des questionnaires sur la période

Analyse mensuelle

Votre meilleur mois : Sept



POUR DES RAISONS QUE NOUS IGNORONS, CERTAINS DE VOS CLIENTS ONT COMMENCÉ À REMPLIR LE QUESTIONNAIRE QUE VOUS LEUR AVEZ ENVOYÉ, MAIS N'ONT PAS PU ALLER JUSQU'AU BOUT (VALIDATION)

Plutôt que de perdre ces clients motivés, et dans le but de maintenir les 2 principes fondamentaux de la réussite des avis clients, à savoir la régularité et le volume de vos avis, nous avons mis en place une cellule spécifique dédiée.

Nb de questionnaires assistés par un enquêteur Opinion System



Facturation appliquée par Opinion System = 0 €

Voir le détail page suivante

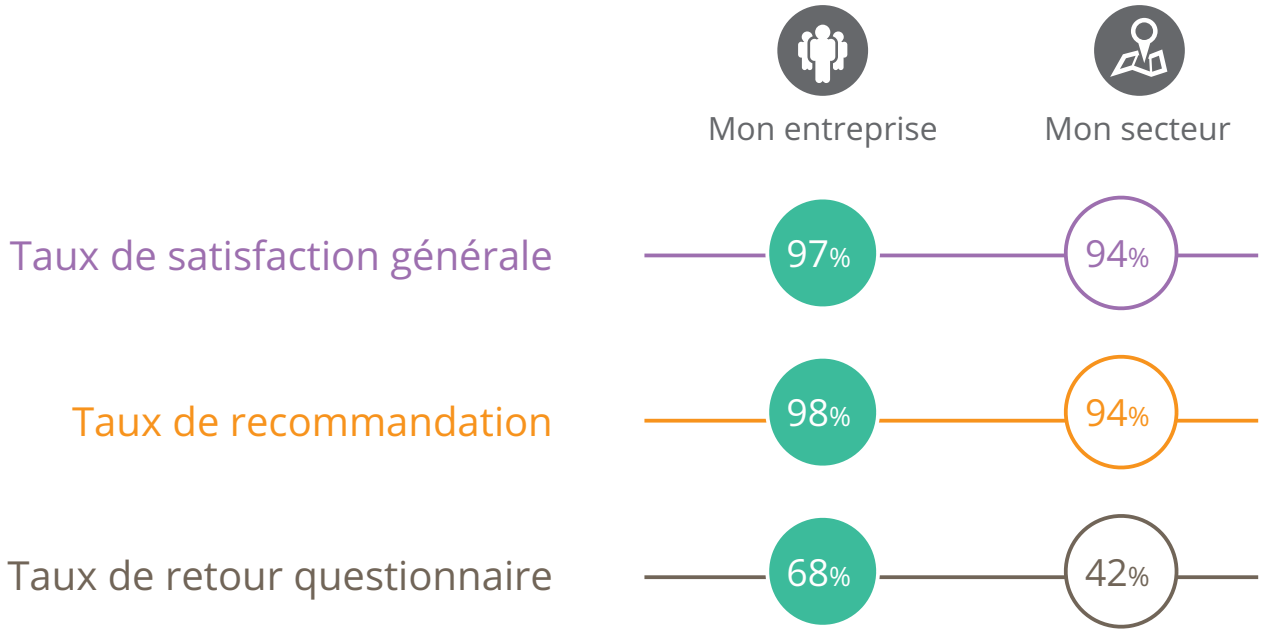
Opinion System a fait pour vous

Clients ayant rempli le questionnaire après l'intervention d'Opinion system

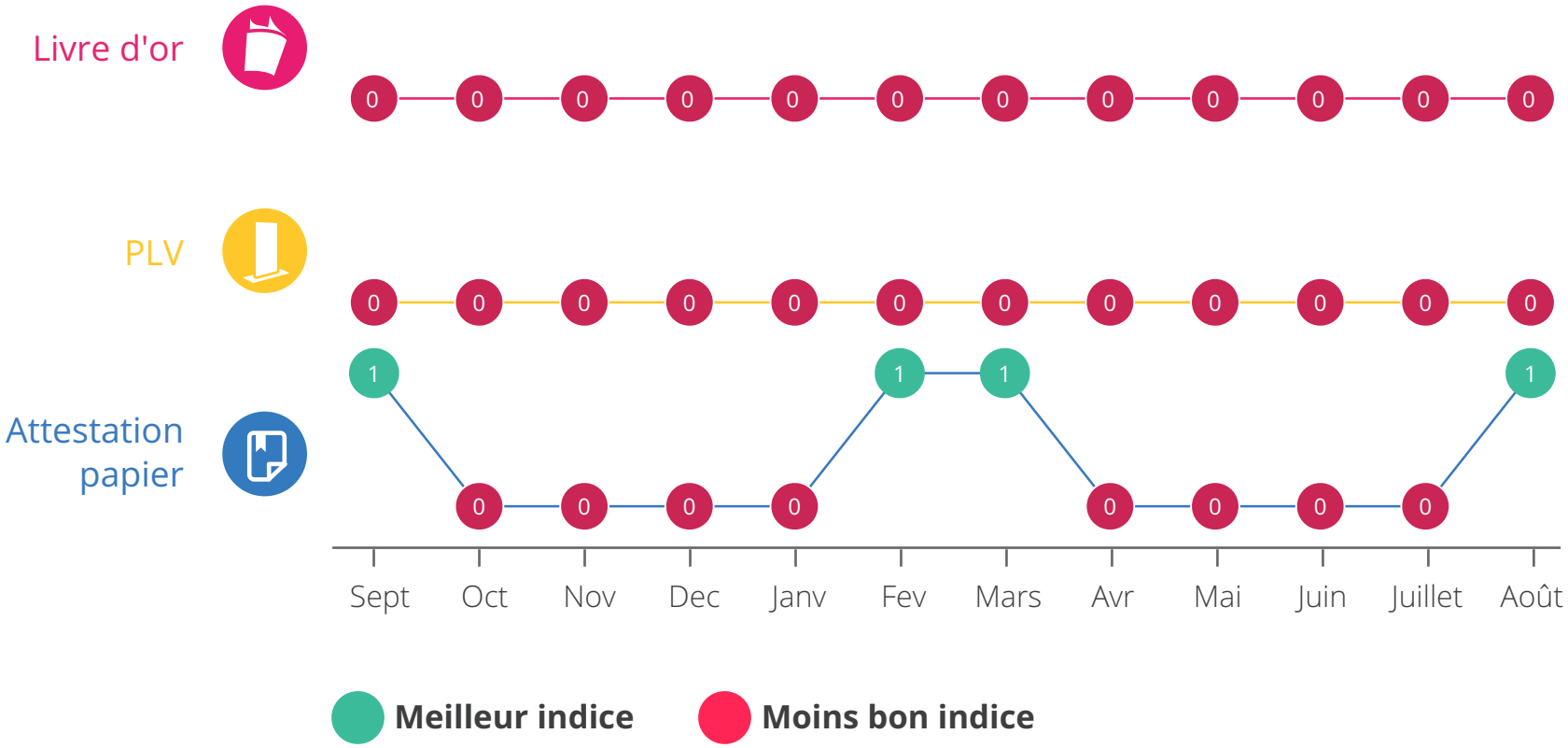


Nom	Date	Détail de la prestation	Téléphone
NATHAN LAUDE	2/08/2024	PERMIS B	+262 693 99 00 68
ELISA ROBERT	2/08/2024	PERMIS B	+262 693 87 38 33
MYNORA VECHOT	7/06/2024	PERMIS	+262 692 32 48 99
Alexian TRINEZ	23/02/2024	PERMIS B	+262 692 13 29 60
CEDRIC HIREL	21/02/2024	PERMIS B	+262 693 64 80 15
MATTEO ABEMONTY	10/11/2023	PERMIS A1	+262 693 48 79 11
LAURY NERINA	5/10/2023	PERMIS B	+262 693 87 91 45

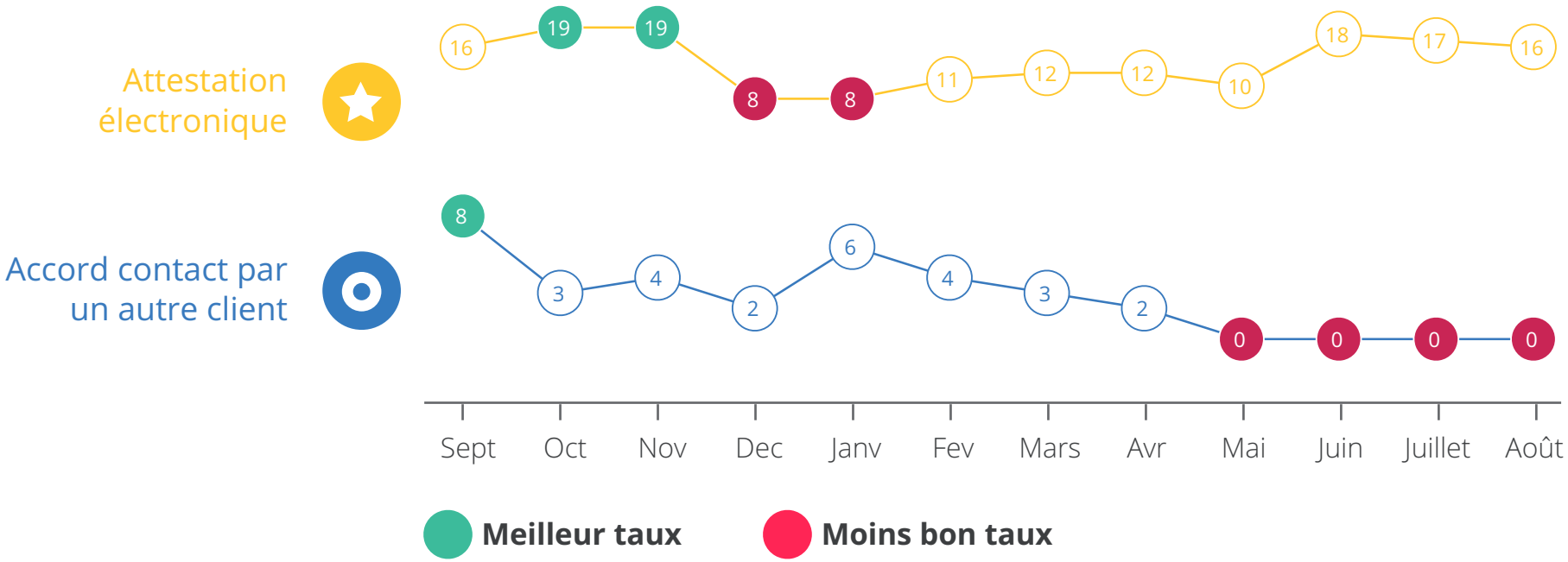
Comparatif résultats entreprise par rapport à votre marque / votre secteur



Votre utilisation des outils



Impact des outils sur vos futurs clients



La mise en contact entre clients et prospects

UN CERTAIN NOMBRE DE VOS CLIENTS ONT ACCEPTÉ D'ÊTRE CONTACTÉS DIRECTEMENT PAR VOS FUTURS CLIENTS.

Retrouvez sur votre attestation papier votre code de mise en relation. Un système fiable et qui a fait ses preuves, puisque dans votre entreprise, le système a été utilisé.

Nombre d'ambassadeurs qui ont accepté d'être contactés



COÛT DE LA RECOMMANDATION = 0€

Voir le détail page suivante

La mise en contact entre clients et prospects

Clients ayant accepté d'être contactés

Nom	Date	Détail de la prestation
SULLY ZEMIA	17/04/2024	PERMIS MOTO A2
VINCENT ILAHA	17/04/2024	PERMIS MOTO A2
KILLIAN LUSINIER	26/03/2024	PERMIS MOTO A2
BENJAMIN BATANY	21/03/2024	PERMIS MOTO A2
ALEXIS DORLA	3/03/2024	PERMIS B
ILLANA FROUIN	29/02/2024	PERMIS MOTO A2
CLANCY CUISSARD	28/02/2024	PASSERELLE A2 VERS A
CEDRIC HIREL	21/02/2024	PERMIS B
LEA JEAN MARIE	13/02/2024	PERMIS B
ANTHONY LUCAS	28/01/2024	PERMIS MOTO A2
Emmanuelle SITALAPRESAD	26/01/2024	PERMIS B
Christelle THOMAS	25/01/2024	Votre formation 125
RACHEL BOHER	25/01/2024	PERMIS MOTO A2

La mise en contact entre clients et prospects

Clients ayant accepté d'être contactés

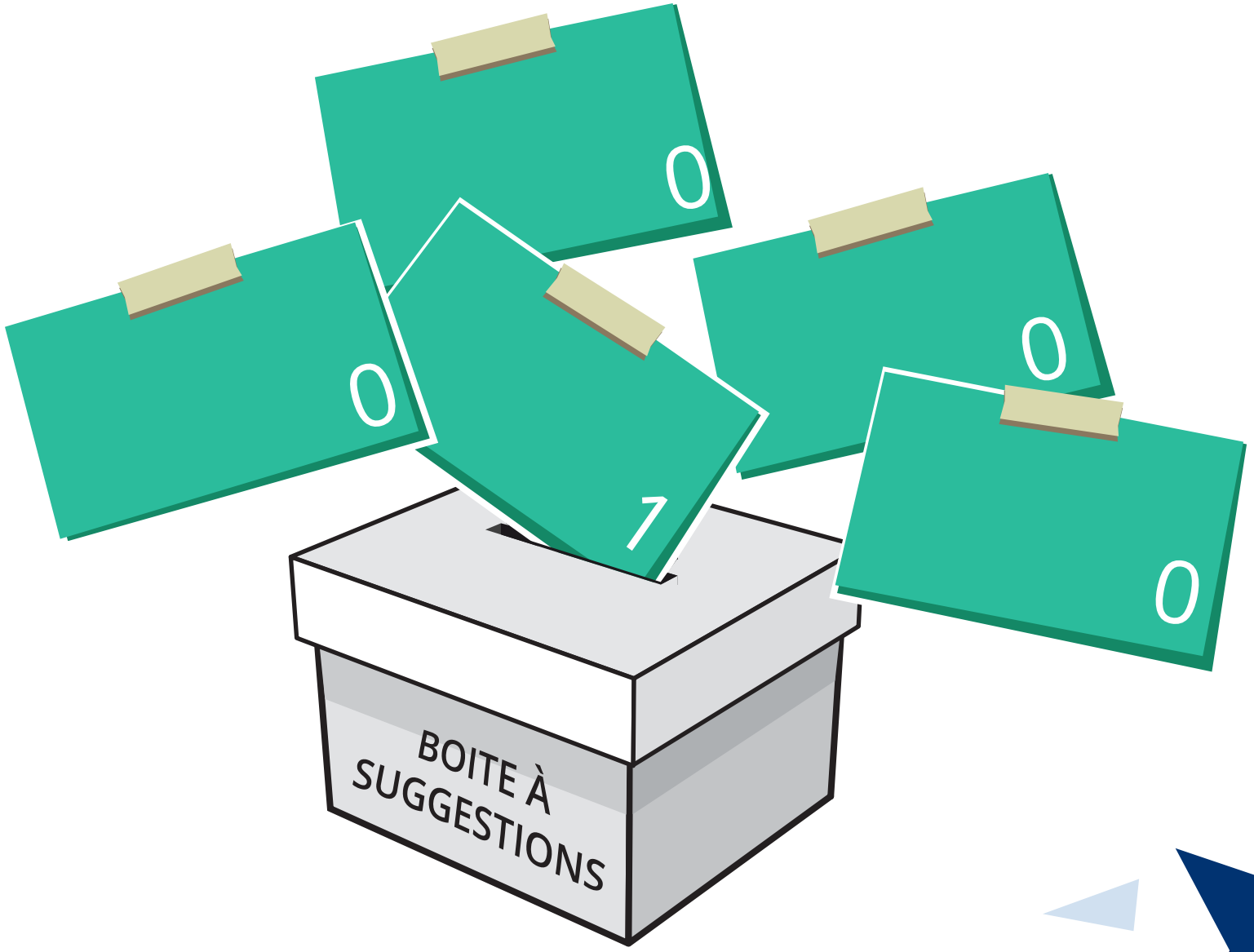
Nom	Date	Détail de la prestation
Thomas HUBERT	9/01/2024	Votre passerelle A2 vers A
Ophélie FAIVRE	9/01/2024	Votre permis A2
Lucas LAURET	11/12/2023	Votre formation 125
DIDIER FRADELIN	4/12/2023	PERMIS B BOÎTE AUTO
TEDDY NGOKO	27/11/2023	Votre formation 125
JORDAN MOISSON	24/11/2023	PERMIS MOTO A2
Jean Stéphane THIBURCE	7/11/2023	Votre passerelle A2 vers A
Ruddy NAGAMA	4/11/2023	Votre formation 125
ALLAN THOMAS	19/10/2023	PERMIS B
GARRY BARDOMON	13/10/2023	Votre passerelle A2 vers A
CHLOE DELCHAMBRE	12/10/2023	PERMIS MOTO A2
JEAN CHARLES ZITTE	30/09/2023	PERMIS A2
LILA WEIS	21/09/2023	PERMIS B

La mise en contact entre clients et prospects

Clients ayant accepté d'être contactés

Nom	Date	Détail de la prestation
AÏSSA MARI	19/09/2023	PERMIS B
Edvinio REMPHAN	15/09/2023	Votre formation 125
CHLOE CANCELLOTTI	13/09/2023	FORMATION 125
ALEXANDRA PLUIES	11/09/2023	PERMIS B
TOMMY DIJOUX	7/09/2023	Votre passerelle A2 vers A
GEORGES JUNIOR	1/09/2023	PERMIS MOTO A2

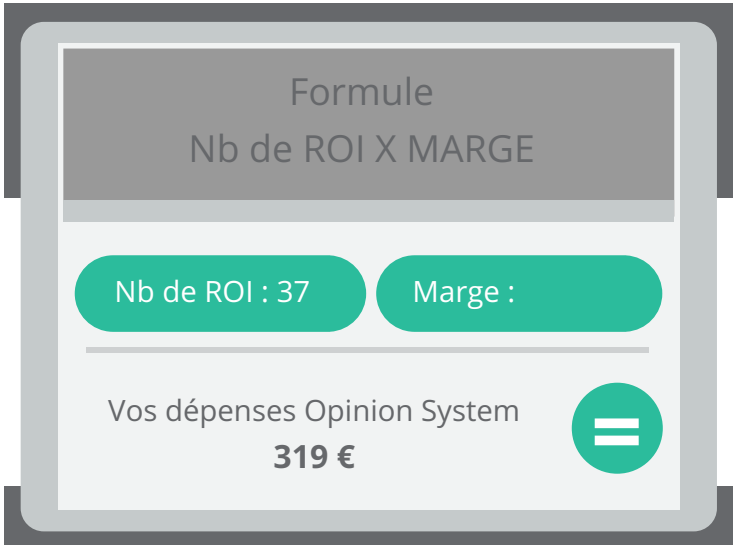
Vos suggestions clients



Votre retour sur investissement

Pour entrer votre marge
cliquez sur le bouton ci-dessous

Entre votre marge



Méthodologie de calcul du ROI

Dès que vos avis sont ouverts au Grand Public, le questionnaire Opinion System pose 2 questions subsidiaires à vos clients

1- Aviez-vous eu connaissance des témoignages des autre clients de l'entreprise ?

2- Vous ont-ils aidé dans votre prise de décision !

Seule la combinaison des 2 "oui" aux deux questions entre dans le calcul de votre ROI. Ce sont vos clients eux-mêmes qui le déclarent, et pas nous !

gain net

€

Voir le détail page suivante

Liste de vos ROI

Vos clients gagnés grâce à Opinion System

Nom	Date	Détail de la prestation	Téléphone
PALMA ép RAVENNES	7/08/2024	PERMIS MOTO A2	+262 692 88 02 19
VIRGINIE RIVIERE	7/08/2024	PERMIS MOTO A2	+262 693 21 49 02
LAURANNE FONTAINE	18/07/2024	PERMIS B	+262 692 09 87 88
Hugo JIMENES	12/07/2024	Votre passerelle A2 vers A	+33 6 68 85 24 31
YANNICK LAUDES	1/07/2024	PERMIS MOTO A2	+262 693 00 12 06
LOÏC COUTIEN	28/06/2024	Votre passerelle A2 vers A	+262 692 10 45 04
quentin MARATCHIA	26/06/2024	PERMIS MOTO A2	+262 692 40 23 04
Jonathan COUTITI	18/06/2024	Votre formation 125	+262 693 48 09 89
DAN COLIN	30/05/2024	Votre formation 125	+33 6 85 14 63 27
Camille SITALAPRESAD	6/05/2024	PERMIS B	+262 693 97 93 82
JIMMY LIBEL	5/05/2024	PERMIS MOTO A2	+262 693 13 28 02
Nicolas BEAUNE	28/03/2024	PERMIS MOTO A2	+262 692 23 65 33
Kelly RANAIVO	16/03/2024	Votre formation 125	+262 692 04 14 63

Opinion System a fait pour vous

Clients ayant remplis le questionnaire après l'intervention d'Opinion system

Nom	Date	Détail de la prestation	Téléphone
Grégory ROBERT	7/03/2024	Votre passerelle A2 vers A	+262 692 52 32 57
ALEXIS DORLA	3/03/2024	PERMIS B	+262 693 87 58 38
ILLANA FROUIN	29/02/2024	PERMIS MOTO A2	+262 692 18 99 18
FLORA AH TOY	27/02/2024	PERMIS MOTO A2	+262 692 58 57 12
CEDRIC HIREL	21/02/2024	PERMIS B	+262 693 64 80 15
ANTHONY LUCAS	28/01/2024	PERMIS MOTO A2	+33 6 25 48 72 94
Emmanuelle SITALAPRESAD	26/01/2024	PERMIS B	+262 692 45 69 82
RACHEL BOHER	25/01/2024	PERMIS MOTO A2	+262 692 07 79 25
Lucas LAURET	11/12/2023	Votre formation 125	+262 692 48 92 57
Mathilde MAILLOT	11/12/2023	Votre permis A2	+262 693 82 22 56
Killian PAYET	6/12/2023	Votre permis A2	+262 693 50 13 70
DIDIER FRADELIN	4/12/2023	PERMIS B BOÎTE AUTO	+262 692 58 84 99
TEDDY NGOKO	27/11/2023	Votre formation 125	+33 6 34 61 01 33

Opinion System a fait pour vous

Clients ayant remplis le questionnaire après l'intervention d'Opinion system

Nom	Date	Détail de la prestation	Téléphone
JORDAN MOISSON	24/11/2023	PERMIS MOTO A2	+262 693 30 04 09
Aurélie GHIGI	16/11/2023	PERMIS MOTO A2	+262 692 88 32 91
Jean Stéphane THIBURCE	7/11/2023	Votre passerelle A2 vers A	+262 693 52 42 33
Ruddy NAGAMA	4/11/2023	Votre formation 125	+262 692 52 73 19
CHLOE DELCHAMBRE	12/10/2023	PERMIS MOTO A2	+262 692 78 90 62
DAVID FATOL	10/10/2023	Votre passerelle A2 vers A	+262 693 70 23 10
AUDRIC TASSART	4/10/2023	FORMATION 125	+262 693 61 70 13
Edvinio REMPHAN	15/09/2023	Votre formation 125	+262 692 49 07 00
DIMITRI BAPTISTE	15/09/2023	PERMIS B	+262 693 48 69 49
TOMMY DIJOUX	7/09/2023	Votre passerelle A2 vers A	+262 693 97 44 24
Norbert BINETRUY	5/09/2023	Votre passerelle A2 vers A	+262 693 33 40 22

POINT FORTS

- Vos clients ont prouvé que vous étiez dans la bonne voie, car objectivement, aucune entreprise ne peut se passer du retour de ses clients - Seul moyen pour elle de fidéliser et faire évoluer sa structure
- Vos résultats sont excellents et au dessus de votre secteur d'activité/marque, continuez ainsi

POINT FAIBLES

Opinion system

Pour plus d'informations, prenez rendez-vous avec votre coach .

05 33 52 06 54
TAPEZ 1 À L'ANNONCE D'ACCUEIL

fidelisation@opinionsystem.fr

Merci de la confiance que vous nous accordez