

# Résultats enquêtes clients 2016

phoning réalisé par  
2 stagiaires en  
communication



## Nombre de prestations enquêtées

Agriphone	9
Instal Expert	8
Analyse de gestion	2
Plan de gestion d'entretien	10
Conversion agriculture biologique	1
Gestion Pro	5
Gehodes	3

## Chiffres à communiquer

- 82,5% de nos clients sont satisfaits globalement
- 82% de nos clients sont très satisfaits de l'écoute que nous leur apportons
- 85% de nos clients sont satisfaits de la qualité de l'accueil de la CA37
- 65,5% de nos clients sont satisfaits du degré d'impact de la prestation dont ils ont bénéficié

## Nos points forts



- Compétences techniques
- Professionalisme de nos conseillers
- Précision des conseils et de l'accompagnement
- Écoute de nos clients et le relationnel
- Réactivité dans les réponses

## Nos clients ont dit



- Très bon accueil et bien conseillé
- Techniciens de la CA37 très à l'écoute, ouverts, disponibles
- Bon réseau de techniciens et de conseillers
- Personne à l'écoute, très bon relationnel
- Prestation vraiment adaptée, personnalisée



Merci à Adeline CATINEAU  
et Caroline JOURDIN pour  
avoir réalisé ces enquêtes

# Résultats enquêtes clients 2016



## Axes de progrès

- Plus de suivi après la prestation
- Du renouveau sur Agriphone
- Transparence sur le coût de nos prestations



## Prestations à enquêter en 2017

- Alternatives viticoles
- Mes marchés
- Analyse de gestion
- Plan de gestion et d'entretien
- Audit de transmission
- Stratégie d'entreprise
- Assistance conseil
- Suivi cultural légumes
- Coûts de production

## Site internet depuis son relooking (en sept. 2016)

Pages les plus visitées du 1 <sup>er</sup> sept. au 31 déc. 2016	9 345	TEMPS MOYEN SUR LA PAGE	TAUX DE REBOND*
Foncier	632	3,5 minutes	29%
Organisation et missions	624	1,5 minutes	80%
Formations	539	2 minutes	49%
Productions végétales	397	30 secondes	40%
Offres d'emplois	390	30 secondes	81%
Grandes cultures	260	57 secondes	67%
Viticulture	248	107 secondes	73%
Point Accueil Transmission	153	82 secondes	74%

\* Un taux de rebond est un indicateur web analytics du rapport entre le nombre total de visites et le nombre de visites à une page.

Un taux de rebond élevé révèle une insatisfaction des visiteurs due à un mauvais ciblage, un contenu de mauvaise qualité, une mise en page étouffante ou une page trop longue à télécharger.

