

SATISFACTION CLIENTS

Services Formation / Services du Personnel

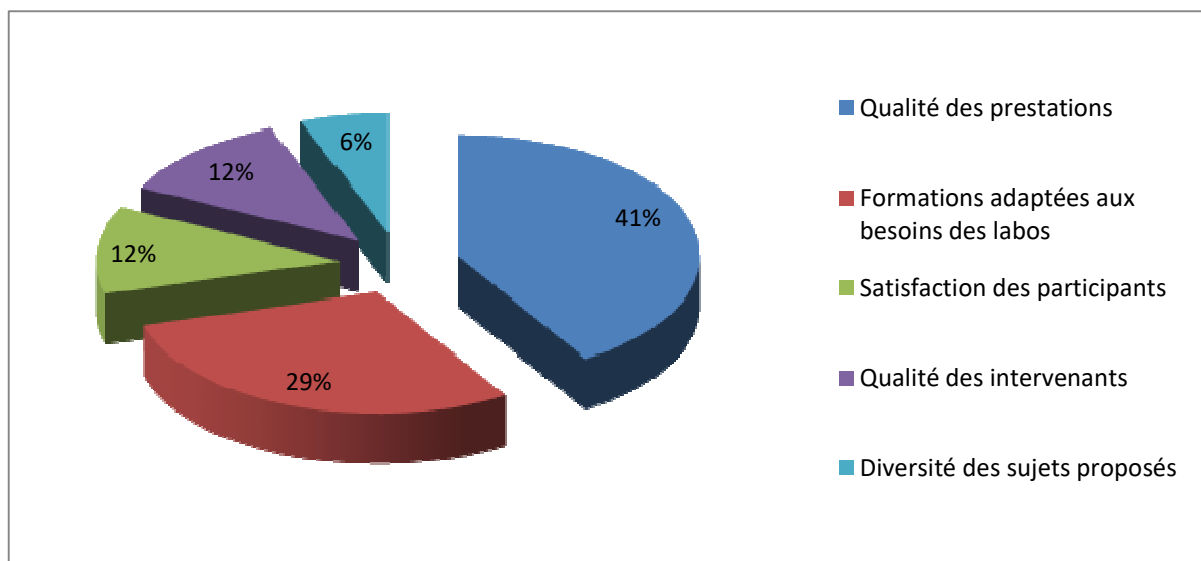
Formations

Nbre de questionnaires retournés **109 en 2018** (121 en 2017, 117 en 2016)

Inter (87 - 99 - 94) -- Intra (16 - 17 - 13) - Non précisé (6 - 5 - 4)

100% des clients sont prêts à solliciter de nouveau **BIOFORMATION**

17 clients (30 en 2017, 28 en 2016, 4 en 2015) ont précisé la raison :



2015 - 2016 - 2017 - **2018**

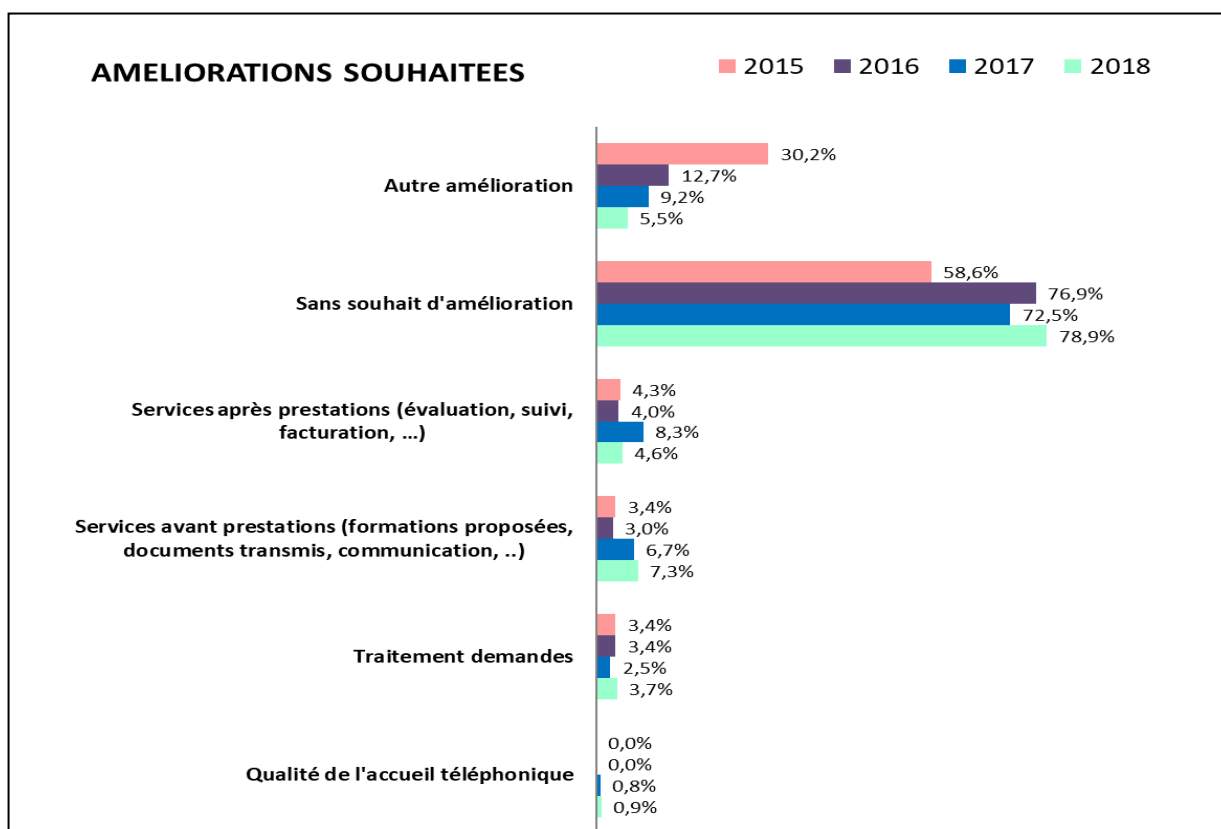
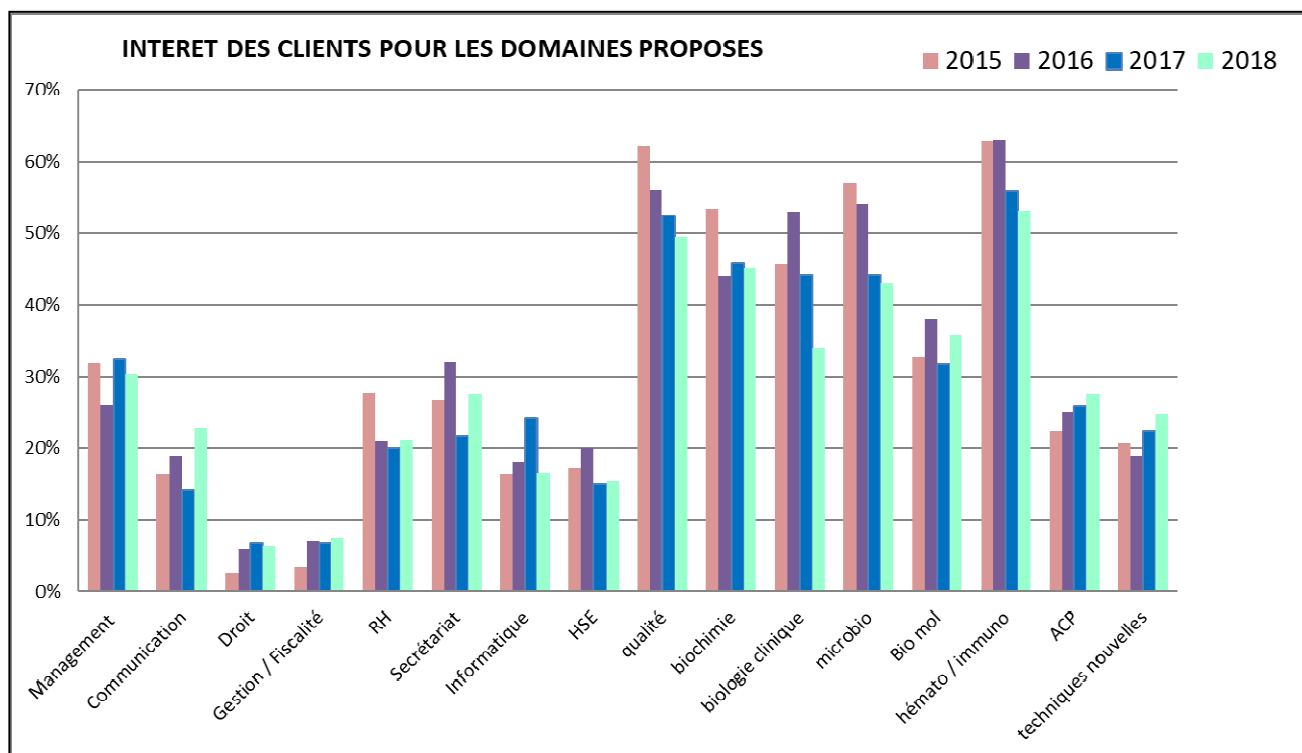
Moyenne de satisfaction du service ↗ 87.6% ↗ 88.1% ↘ 86.5% ↗ **89,1%** 😊

Pourcentages de satisfaction

TELEPHONE	2014	2015	2016	2017	2018	
Bonne orientation du client	85,3%	↗ 86,9%	↗ 92%	↘ 82,6%	↗ 90,8%	😊
Délai d'orientation	86,5%	↘ 86,4%	↗ 87,2%	↘ 85,1%	↗ 86,8%	😊
Accueil téléphonique	85,9%	↗ 88,4%	↘ 87,3%	↘ 84,3%	↗ 85,9%	😊
<i>(Approche globale : courtoise, écoute, pertinence, délai réponse...)</i>						

SERVICE AVANT PRESTATION	2014	2015	2016	2017	2018	
Disponibilité/clarté de l'offre*			83,5%	↘ 80,6%	↗ 81,5%	😊
Rapidité de traitement	85,9%	↗ 86,3%	↗ 87%	↘ 85,4%	↗ 86,1%	😊
Transmission documents	86,3%	↘ 85,6%	↗ 85,9%	↘ 84,3%	↗ 86,1%	😊
Qualité des documents transmis*			86,2%	↗ 86,7%	= 86,7%	😊
Éléments contractuels respectés*			96,5%	↘ 95%	↗ 97,2%	😊
Impact des formations*			91,2%	↘ 88,4%	↗ 94,5%	😊
Diversité des thèmes	80,8%	↘ 79,2%	↗ 80,4%	↘ 79,3%	↗ 81,5%	😊

Période du 01/01/18 au 31/12/18



Après analyse, précisions des souhaits d'amélioration exprimés et pertinents

Autres améliorations formulées :

2016 - 2017 → documents administratifs et délai d'envoi / plus de dates de sessions

2018 → Avoir la copie des tests des acquis faits à la fin du stage / Proposer des sessions plus adaptées à notre structure / plus de dates de sessions

Pas de RA / NC enregistrées