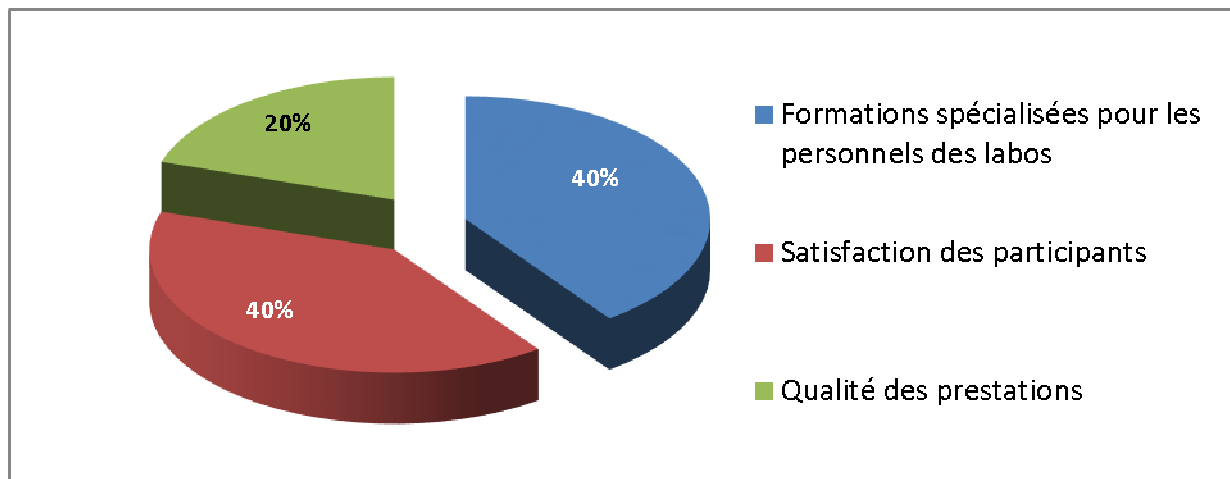


SATISFACTION CLIENTS

Services Formation / Services du Personnel

100% des clients sont prêts à solliciter de nouveau BIOFORMATION

Précisions sur la raison :



| | 2016 | - | 2017 | - | 2018 | - | 2019 | |
|------------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|
| Moyenne de satisfaction du service | 88.1% | ↘ | 86.5% | ↗ | 89.1% | ↗ | 91.6% | 😊 |

Pourcentages de satisfaction

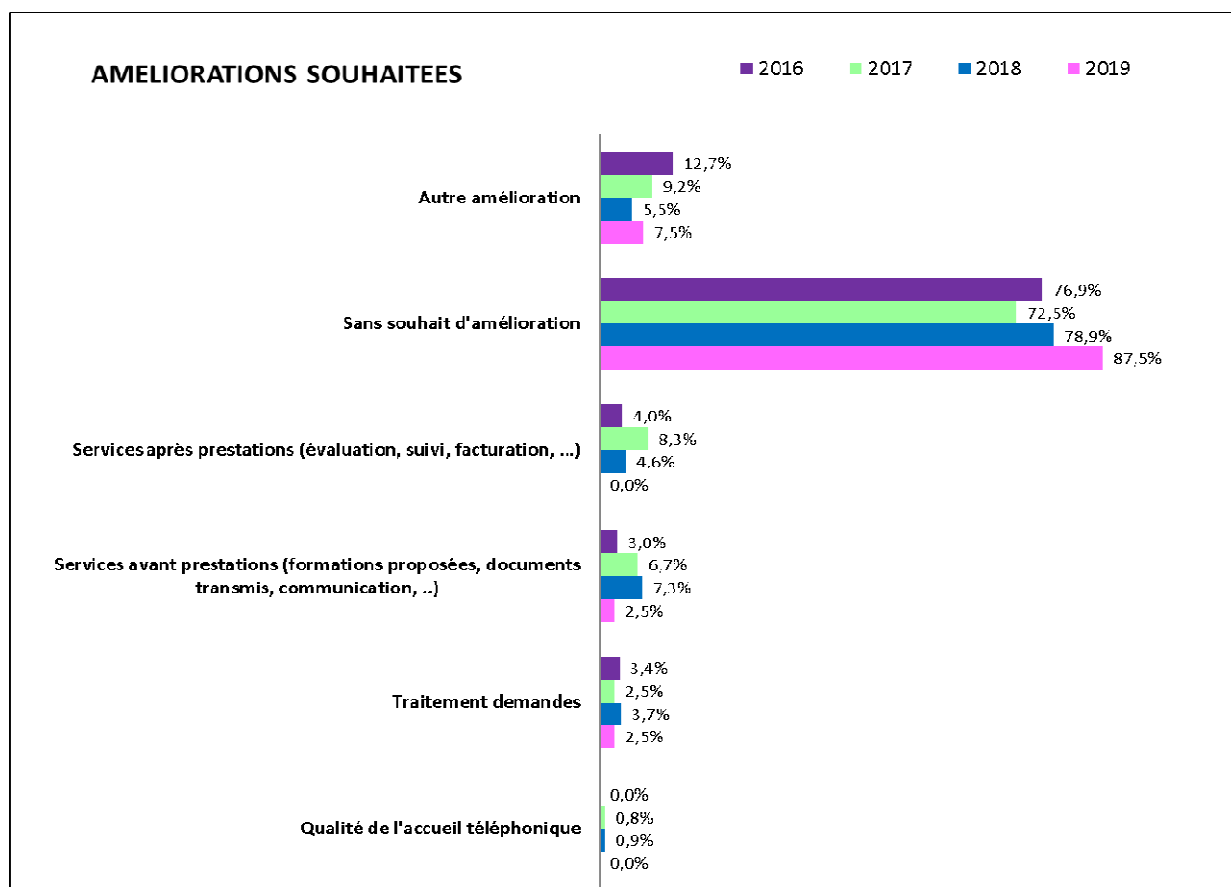
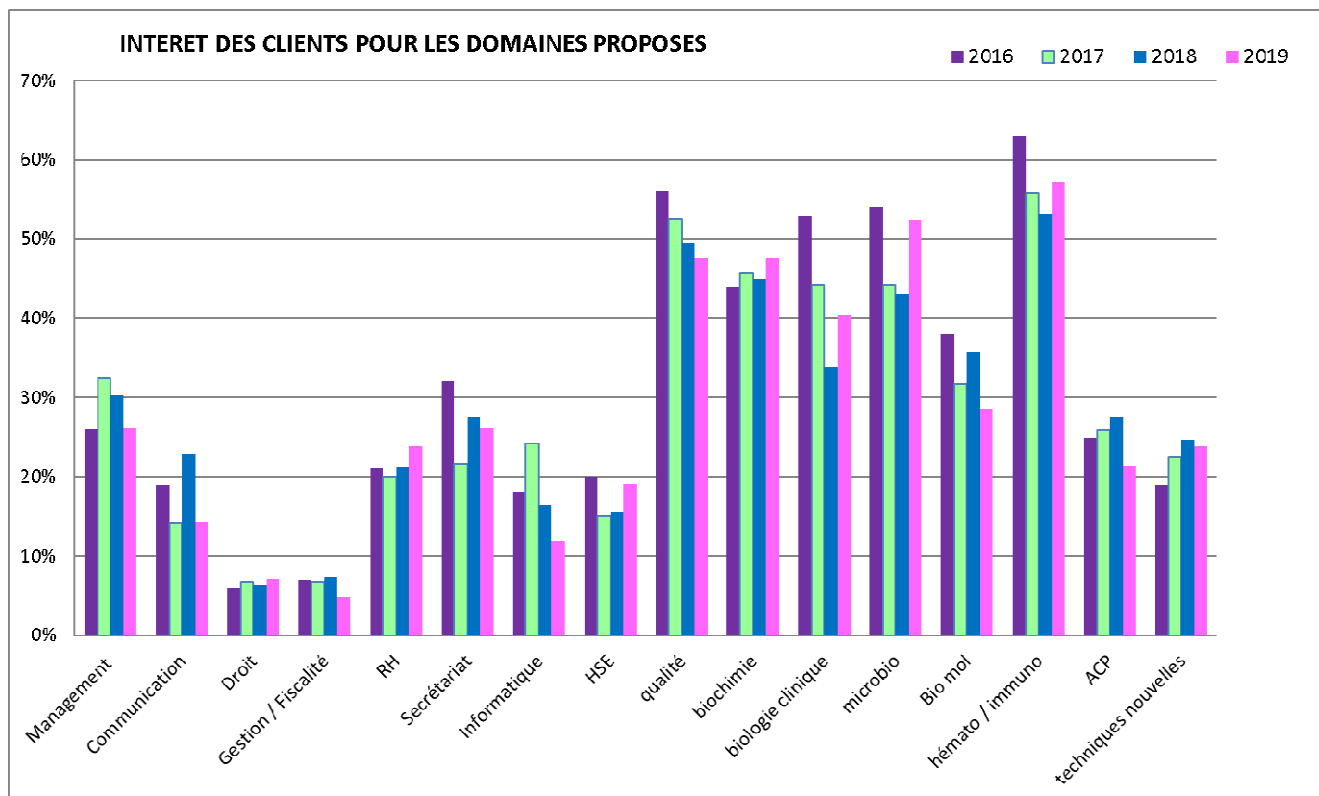
TELEPHONE

| | 2016 | - | 2017 | - | 2018 | 2019 | |
|-----------------------------|-------|---|-------|---|-------|---------|---|
| Bonne orientation du client | 92% | ↘ | 82,6% | ↗ | 90,8% | ↗ 100% | 😊 |
| Délai d'orientation | 87,2% | ↘ | 85,1% | ↗ | 86,8% | ↗ 87,8% | 😊 |
| Accueil téléphonique | 87,3% | ↘ | 84,3% | ↗ | 85,9% | ↗ 88,1% | 😊 |

(Approche globale : courtoise, écoute, pertinence, délai réponse...)

SERVICE AVANT PRESTATION

| | 2016 | - | 2017 | - | 2018 | 2019 | |
|---------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---------|---|
| Disponibilité/clarté de l'offre | 83,5% | ↘ | 80,6% | ↗ | 81,5% | ↗ 85,6% | 😊 |
| Rapidité de traitement | 87% | ↘ | 85,4% | ↗ | 86,1% | ↗ 91% | 😊 |
| Transmission documents | 85,9% | ↘ | 84,3% | ↗ | 86,1% | ↗ 87,8% | 😊 |
| Qualité des documents transmis | 86,2% | ↗ | 86,7% | = | 86,7% | ↗ 89,3% | 😊 |
| Éléments contractuels respectés | 96,5% | ↘ | 95% | ↗ | 97,2% | ↗ 97,6% | 😊 |
| Impact des formations | 91,2% | ↘ | 88,4% | ↗ | 94,5% | ↗ 97,5% | 😊 |
| Diversité des thèmes | 80,4% | ↘ | 79,3% | ↗ | 81,5% | ↗ 82,7% | 😊 |



Précisions des souhaits d'amélioration exprimés et pertinents

Autres améliorations formulées :

- Convocation reçue incomplète
- Durée de formation (ref BIC.IM)
- Savoir si le stage est DPC ou non et précision du N°

Pas de RA / NC enregistrées