

## Méthode d'enquête

### Échelle d'évaluation

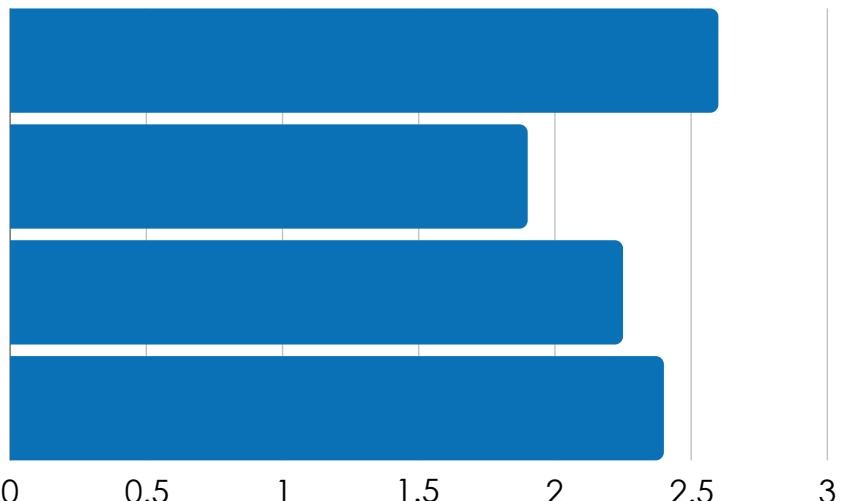
- 0 = Très peu satisfaisant
- 1 = Moyennement satisfaisant
- 2 = Satisfaisant
- 3 = Très satisfaisant

### Nombre de réponses

La totalité des clients de FIMA a été interrogée.

Taux de réponse : 17,7 %

Relation avec vos interlocuteurs chez FIMA



Ces résultats sont très riches pour FIMA et nous aident à savoir sur quels points appuyer pour améliorer votre satisfaction.

En calculant sa moyenne, l'enjeu "facilité d'utilisation des outils numériques" est jugé moyennement satisfaisant. Nous allons donc nous concentrer sur ce point pour l'année 2024.

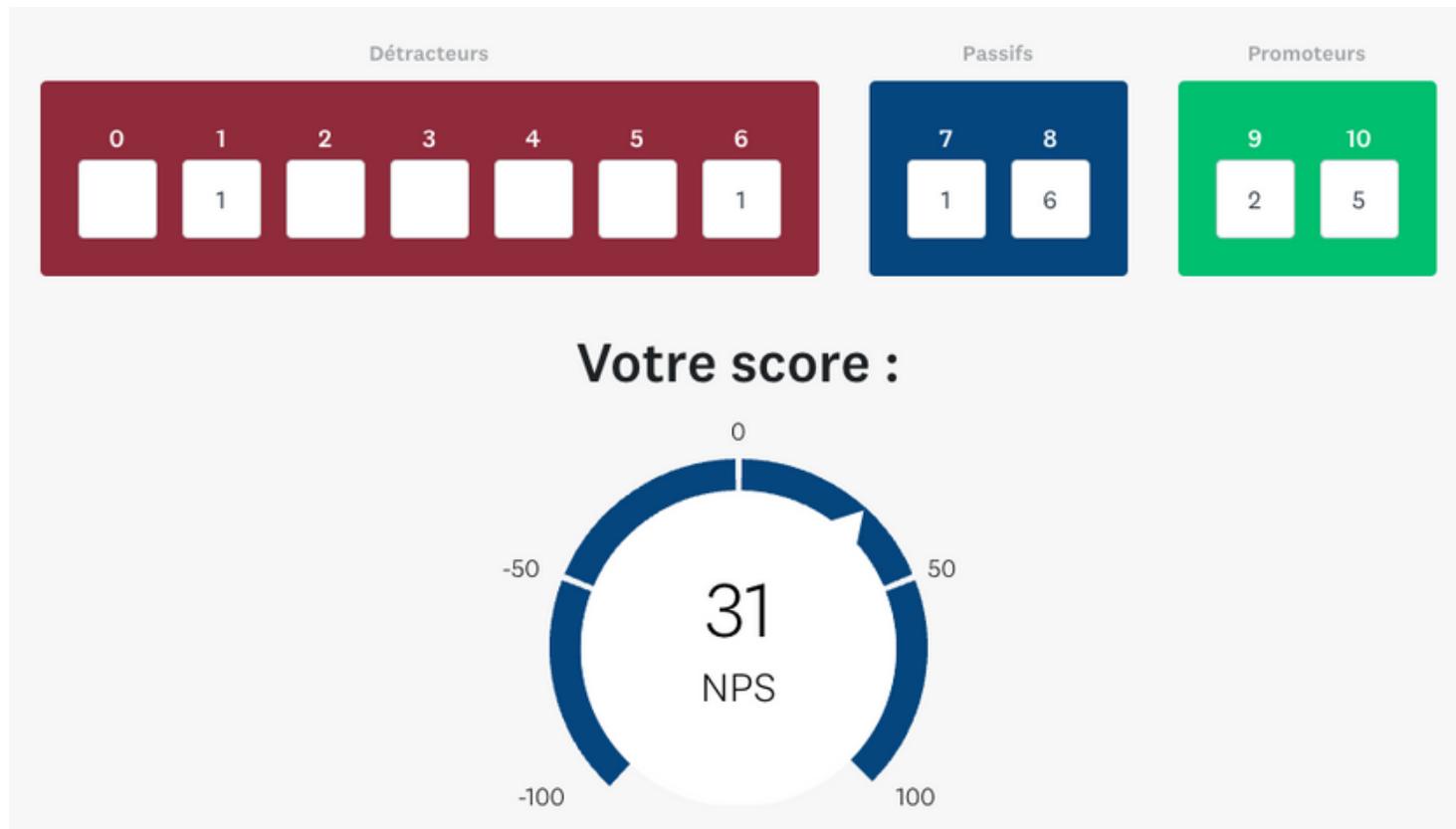
Passez à la page suivante pour visualiser le Net Promoter Score de FIMA (indicateur de satisfaction client utilisé dans le monde entier).

## Net Promoter Score (indicateur de satisfaction client)

Sur une échelle de 1 à 10, à quel point recommanderiez-vous FIMA auprès de votre entourage (clients, fournisseurs, amis...) ?

Les réponses peuvent être classées en trois catégories : Promoteurs, Passifs et Détracteurs.

Le total NPS est calculé en soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs et est indiqué par un chiffre compris entre -100 et +100.



Merci à tous nos clients qui ont pris le temps de répondre à cette enquête !