

Seuil d'insatisfaction acceptable

COURRIER & COLIS

Très satisfaits : 41% / Insatisfaits : 21%

TÉLÉCOMS

Très satisfaits : 36% / Insatisfaits : 24%

SERVICES FINANCIERS

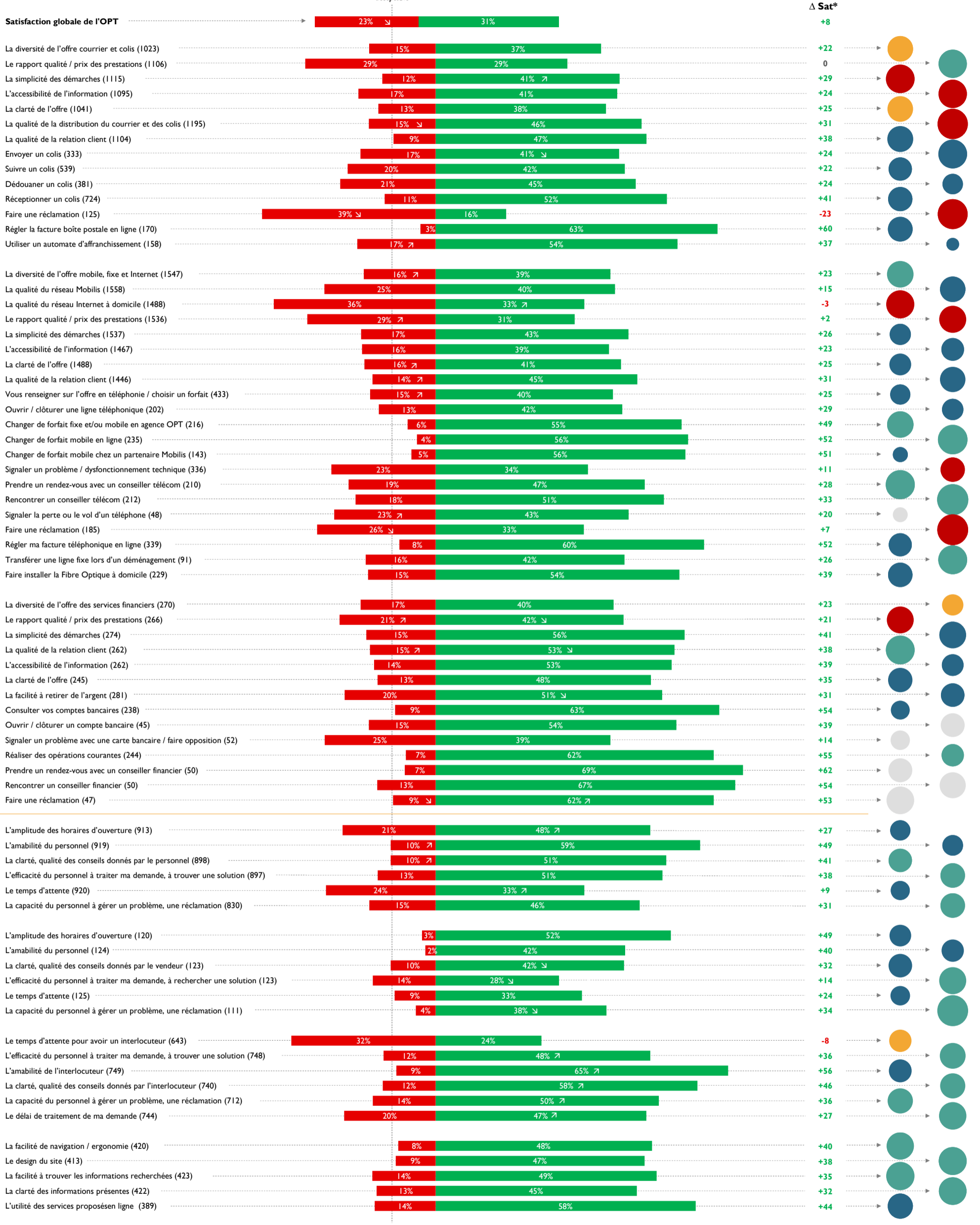
Très satisfaits : 42% / Insatisfaits : 16%

AGENCES OPT

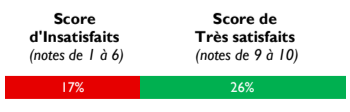
AGENCES MOBILIS

SERVICE CLIENT

SITE INTERNET



LÉGENDE



*Δ Sat : % Très satisfaits - % Insatisfaits

A maintenir / A développer
Items peu contributeurs à la satisfaction en raison de leur faible potentiel ou de la faible exploitation de leur potentiel.

A améliorer en priorité
Items contributeurs à la satisfaction métier / globale et les moins satisfaits.

A valoriser
Items les plus contributeurs à la satisfaction métier / globale et les plus satisfaits.

Amélioration secondaire
Items les moins contributeurs à la satisfaction métier / globale et les moins satisfaits.

Non classifié
(nombre de répondants insuffisants)

Taille de la bulle
Déterminée en fonction du niveau de corrélation de l'item par rapport à la satisfaction métier / globale

↗ ↘
Evolution significative à 95% VS la vague précédente