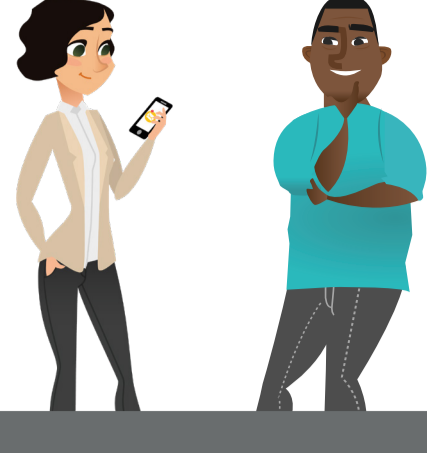


Baromètre de satisfaction client 2021



+ de 2000 répondants



Taux de satisfaction

Une année globalement positive qui confirme la tendance esquissée en 2020

Courrier & Colis



79% de clients satisfaits dont 41% de très satisfaits

Services Financiers



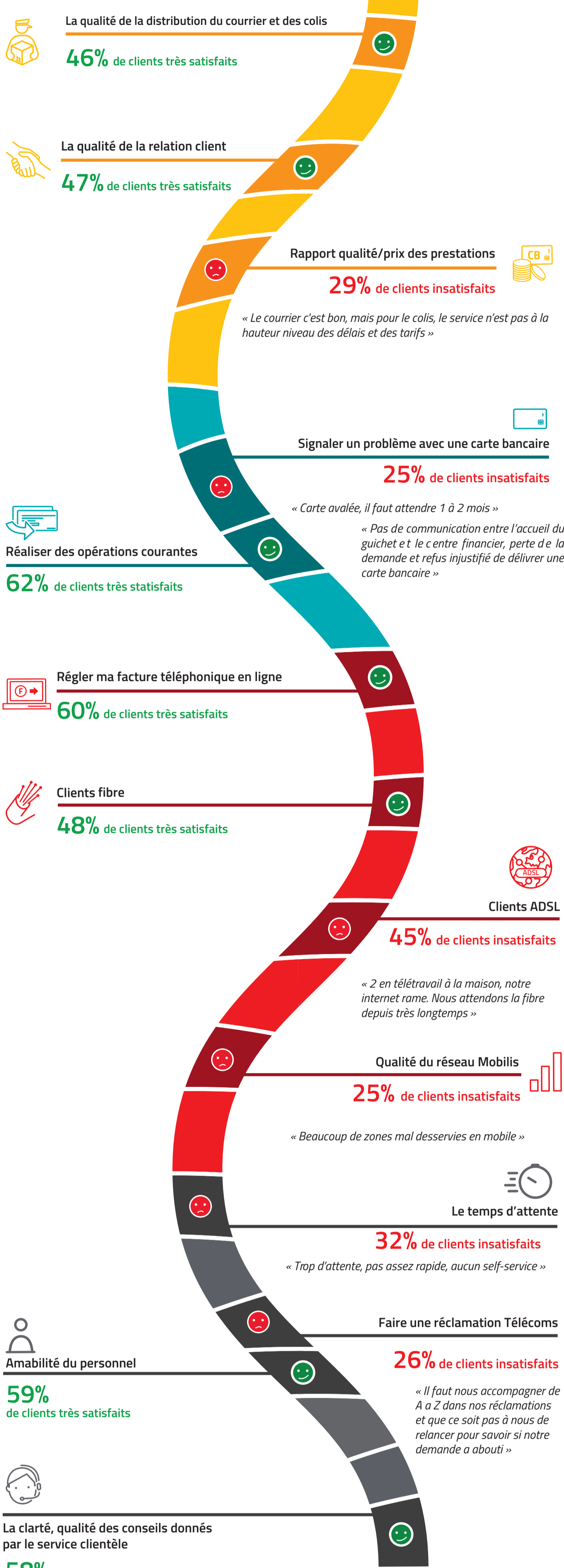
84% de clients satisfaits dont 42% de très satisfaits

Télécoms



76% de clients satisfaits dont 36% de très satisfaits

Note attribuée sur 10 (9 à 10 très satisfait; 7 à 8 plutôt satisfait)



COURRIER ET COLIS

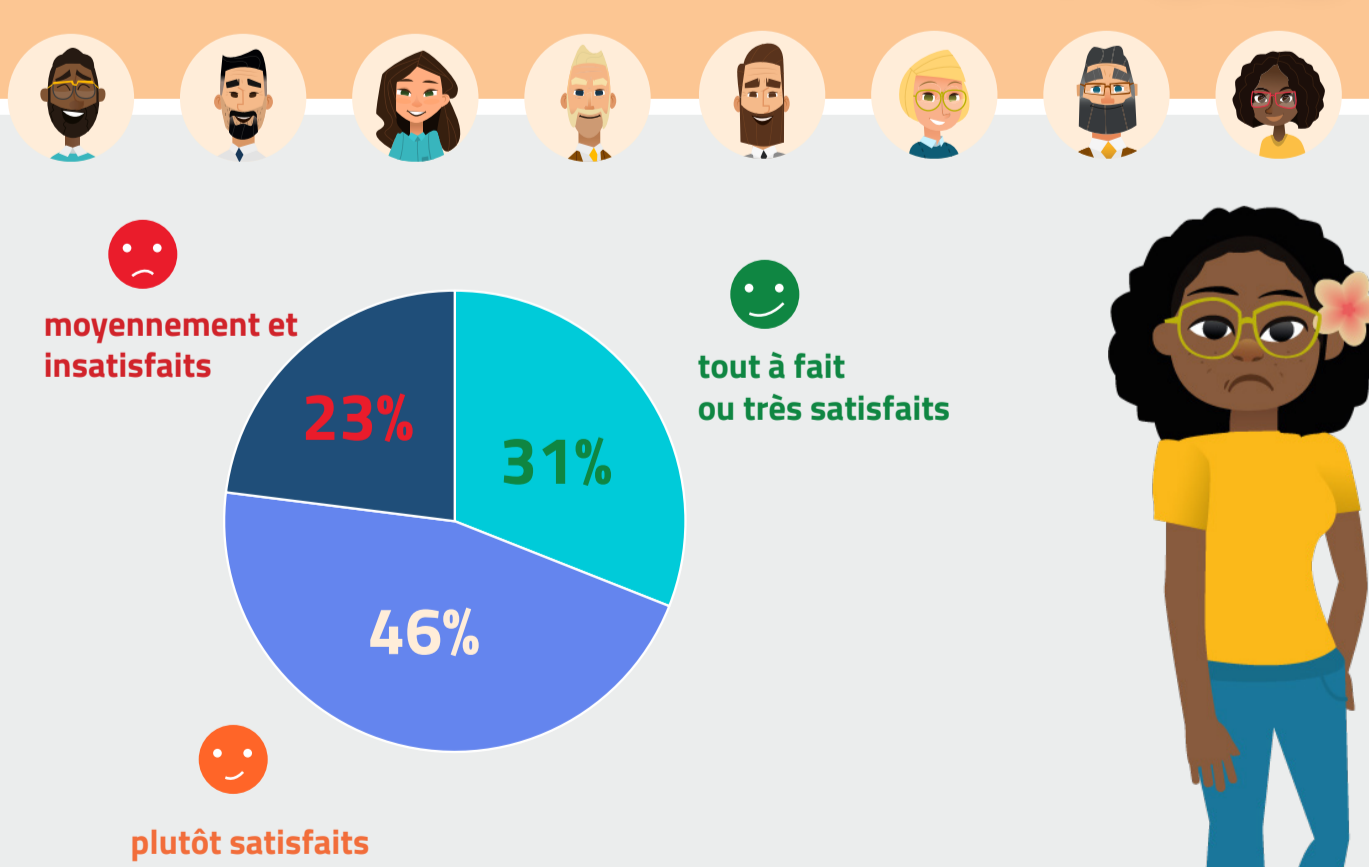
SERVICES FINANCIERS

TELECOMS

POINTS DE CONTACTS

TOP #3 des attentes clients

- #1** Renforcer la qualité de service dans chacun de nos métiers.
- #2** Améliorer notre capacité à répondre et faire face aux situations complexes.
- #3** Simplifier les démarches et faciliter l'autonomie en développant nos outils digitaux.



23% de nos clients se disent toujours insatisfaits.

Afin de poursuivre ses efforts, l'OPT-NC doit se focaliser sur les 3 enjeux suivants :

1 Garantir une qualité de service à la hauteur des attentes clients.

2 Développer davantage de démarches dématérialisées pour pallier aux frustrations liées à l'attente en agence.

3 Améliorer la gestion des situations sortant de l'ordinaire qui restent complexes, quel que soit le métier (problèmes techniques, vols, faire une réclamation...)