

DES PARTENARIATS CO-CONSTRUITS

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS PARTENAIRES

Pour construire une relation solide et efficace, nous devons tenir compte de l'opinion de nos partenaires. C'est pour cela que nous les interrogeons tous les deux ans. Nous pouvons ainsi mesurer leur satisfaction et identifier les points d'amélioration.



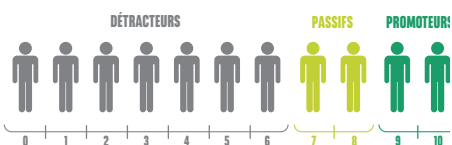
LE NET PROMOTER SCORE (NPS) UN INDICATEUR INDISPENSABLE POUR COMPRENDRE LE NIVEAU DE SATISFACTION DE NOS PARTENAIRES

Le NPS c'est :

Une Question : "Recommanderiez-vous BNP Paribas Leasing Solutions ?"

Une note de 0 à 10

Un score



NET PROMOTEUR SCORE

= % PROMOTEURS

- % DÉTRACTEURS

ALLER PLUS LOIN QUE LE NPS

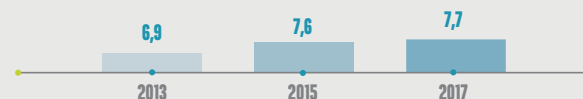
Au-delà du NPS, nous souhaitons aussi identifier plus en détails les sujets de satisfaction et les points d'amélioration. C'est pour cela que nous interrogeons également nos partenaires sur les indicateurs clés de notre relation, tels que l'accompagnement commercial, les produits et les outils proposés.

Résultats 2017 sur les indicateurs clés*:

Satisfaction globale	Accompagnement commercial	Outils en ligne	Proposition commerciale	Attitude face aux risques
7,7	8,0	7,6	7,8	7,8 ↑

DES ACTIONS POUR RÉPONDRE À VOS ATTENTES

Forts des résultats de ces enquêtes, nous mettons en œuvre des actions pour toujours mieux répondre aux besoins et améliorer ainsi le niveau de satisfaction. Depuis la mise en place de l'enquête en 2011, l'indice de satisfaction globale est ainsi en constante augmentation.



*Enquête réalisée par Ipsos du 06/03/2017 au 03/04/2017 sur un échantillon de 398 répondants.



BNP PARIBAS
LEASING SOLUTIONS

Business is ON*
*Accélérateur de business