

FCI-Immobilier.com

Portage salarial immobilier

Enquête de satisfaction FCI Immobilier - Juillet 2014

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Périmètre de l'enquête

- **Questionnaire en ligne** : envoi automatique des réponses dans un tableur
- Réalisé par FCI Immobilier
- Envoyé à un échantillon représentatif d'environ **261 négociateurs portés** chez FCI Immobilier
- Mené **sur une période de 1 mois** du 16 juillet au 16 août 2014
- Suivi et synthèse

Périmètre de l'enquête

L'enquête tourne autour de **6 axes** :

- 1- Le profil des négociateurs en portage salarial
- 2 - L'accueil physique et téléphonique
- 3 - La qualité des échanges
- 4 - La gestion des contrats
- 5 - Les services annexes
- 6 – La satisfaction globale

Objectifs de l'enquête

- **Évaluer la satisfaction** des négociateurs portés chez FCI Immobilier
- **Recueillir leur suggestions**
- **Améliorer les services** de FCI Immobilier

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

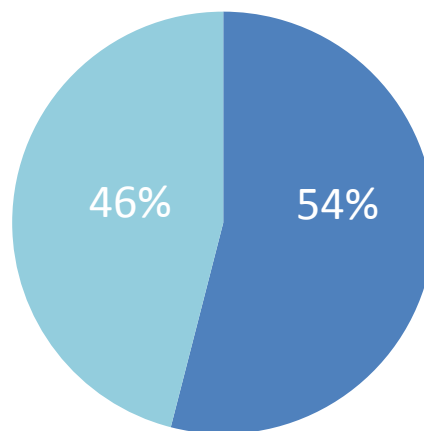
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Vous êtes :



■ Homme

■ Femme

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

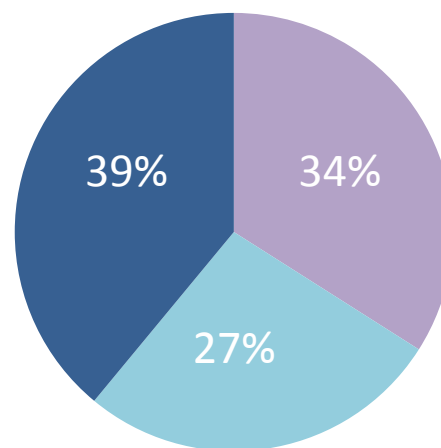
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Quelle est votre fréquence de facturation ?



- 1 à 3 fois/an
- 3 à 6 fois/an
- 6 fois et plus/an

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

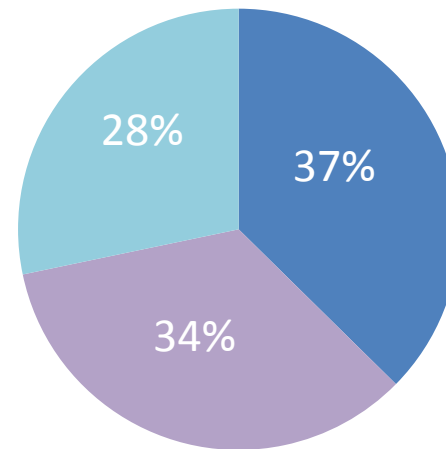
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Quelle est votre ancienneté chez FCI Immobilier ?



- Moins d'1 an
- Entre 1 an et 2 ans
- Plus de 2 ans

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

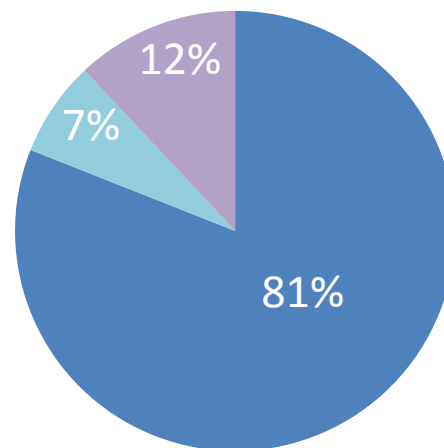
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Quel est votre statut ?



■ Négociateur

■ CGP

■ Autre

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

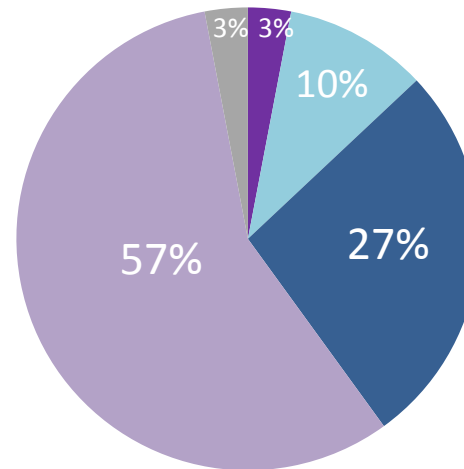
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Vous avez :



- Entre 18 et 25 ans
- Entre 26 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Entre 46 et 65 ans
- Plus de 65 ans

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

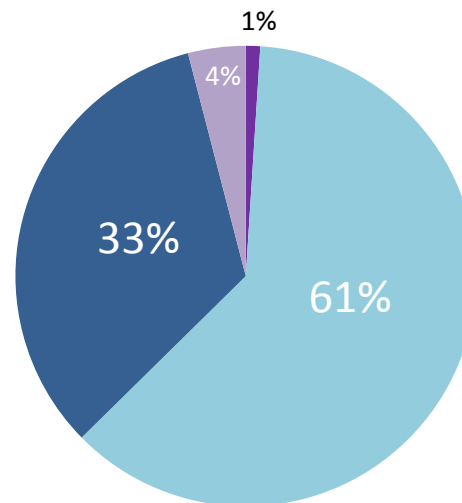
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Pour quelle raison principale avez-vous opté pour le portage salarial ?



- Acquérir une expérience professionnelle
- Bénéficiaire d'un statut de salarié
- Être déchargé des tâches administratives
- Autre

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

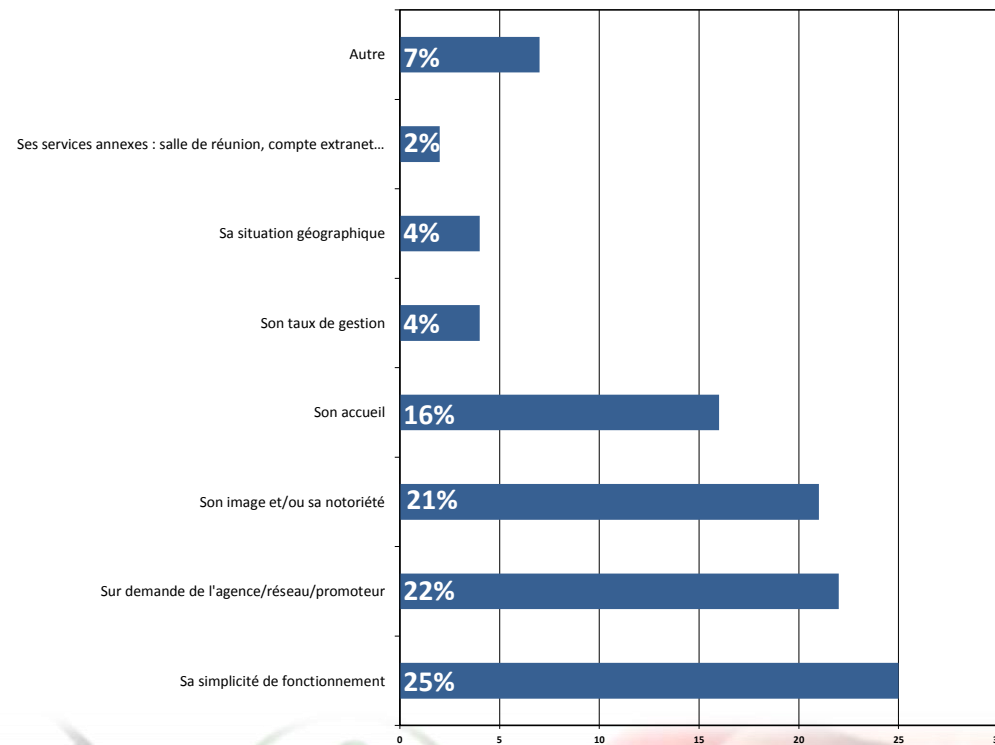
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Pour quelle raison principale avez-vous choisi FCI Immobilier?



Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

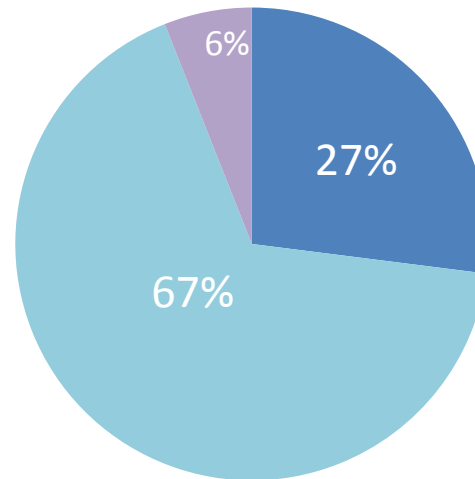
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de l'accueil dans nos locaux ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

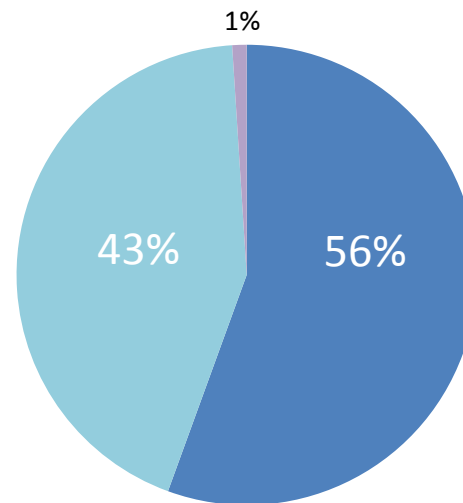
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

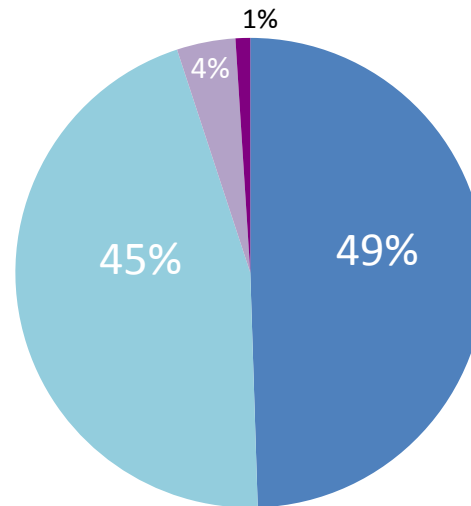
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de la capacité d'écoute et la disponibilité de votre interlocuteur ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

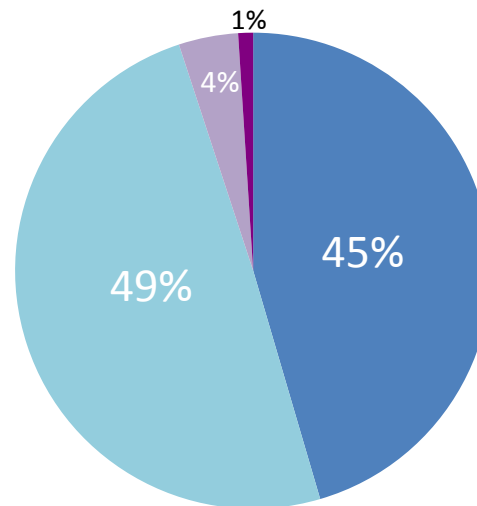
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de la réactivité de votre interlocuteur ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

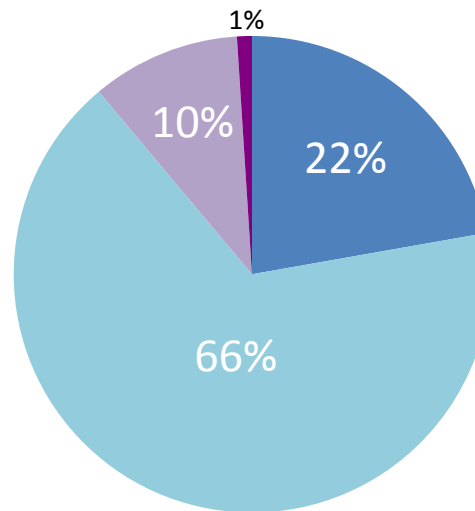
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de la qualité des informations fournies avant votre adhésion à FCI Immobilier ? A propos des avantages/inconvénients du portage salarial immobilier, des démarches à suivre, des alternatives...



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

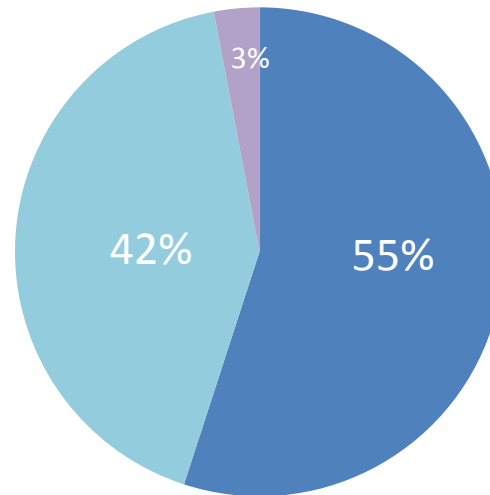
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Avez-vous trouvé les démarches d'adhésion à FCI Immobilier contraignantes ?



- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

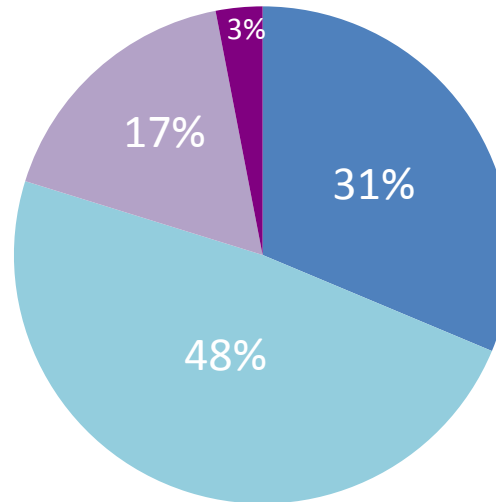
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Trouvez-vous les démarches contraignantes ? Justificatifs de frais à nous transmettre pour les remboursements, informations sur vos missions pour facturation...



- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

La qualité des échanges

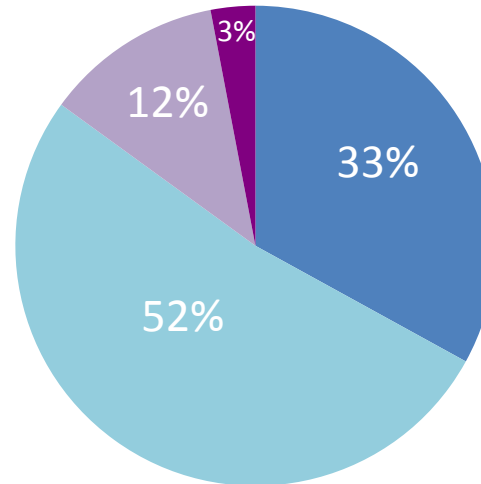
La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous du traitement de vos demandes administratives ?

Versement des salaires, remboursements des frais, suivi de vos facturations...



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

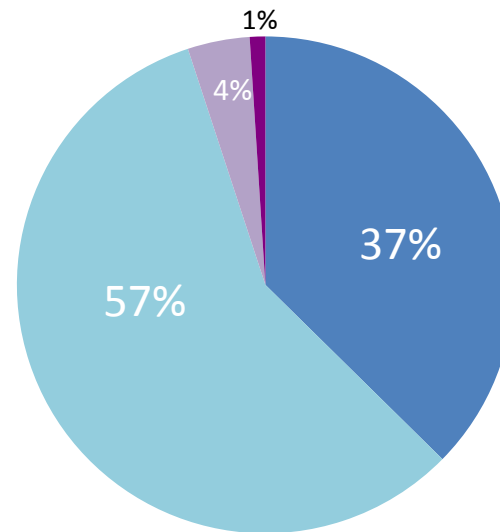
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de notre capacité à résoudre les problèmes ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

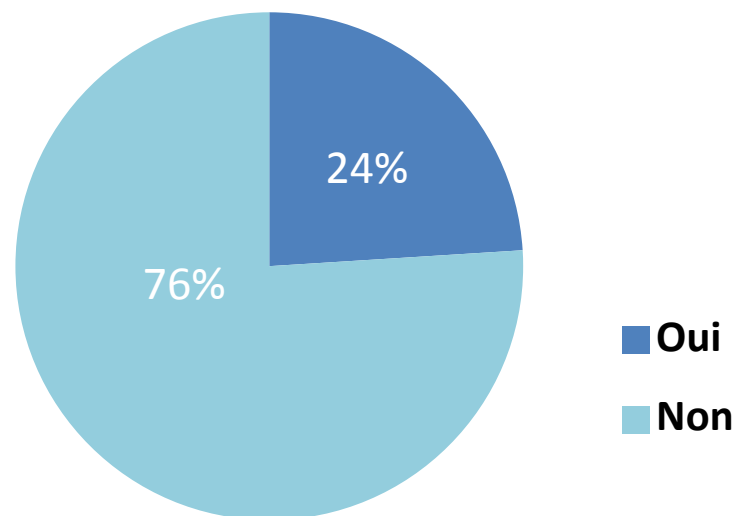
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Consultez-vous votre compte en ligne sur le site internet FCI Immobilier ?



Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

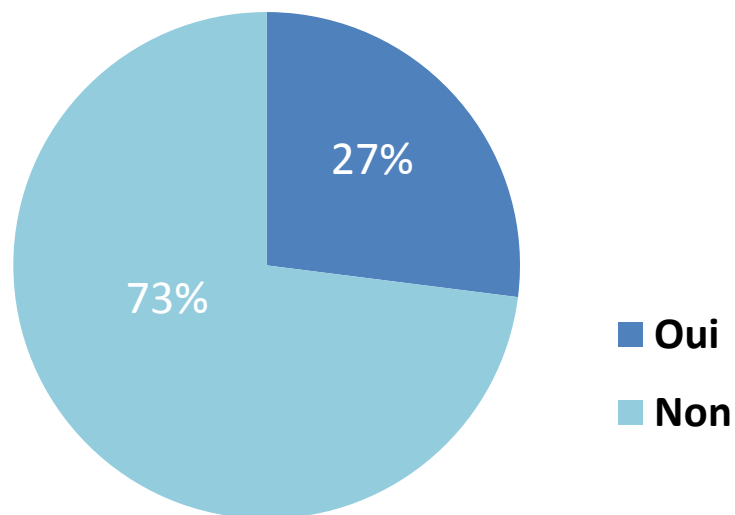
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Aimeriez-vous avoir accès à d'autres services annexes ?



Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Si oui, lesquels ?

La majorité des négociateurs portés interrogés déclarent ne pas avoir besoin de services annexes.

Toutefois, ils ont été nombreux à soumettre des idées comme la possibilité de suivre des mini-formations thématiques.

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

D'après vous, quel est ou quels sont le(s) point(s) à améliorer chez FCI Immobilier ?

FCI Immobilier a pris en compte toutes les suggestions et commentaires concernant la gestion des facturations et des frais, la formation, la communication...

Toutes les autres remarques exprimées concernant le portage salarial en général ont été transmises à la direction de FCI Immobilier.

Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

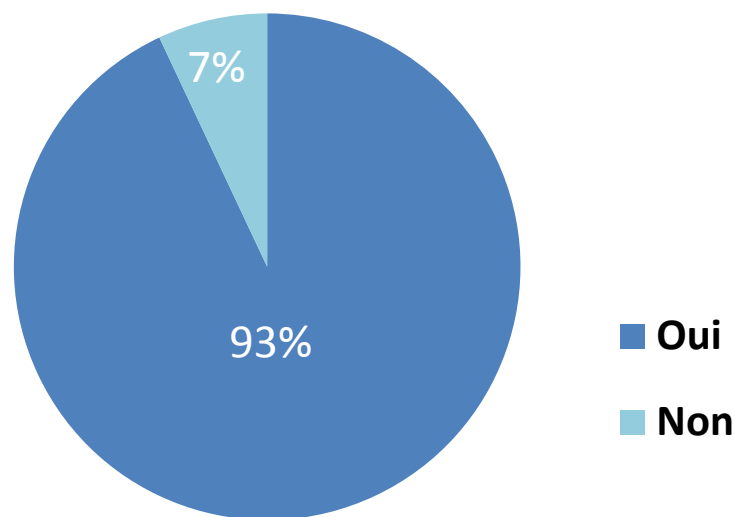
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Recommanderiez-vous FCI Immobilier à votre entourage ?



Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique
et téléphonique

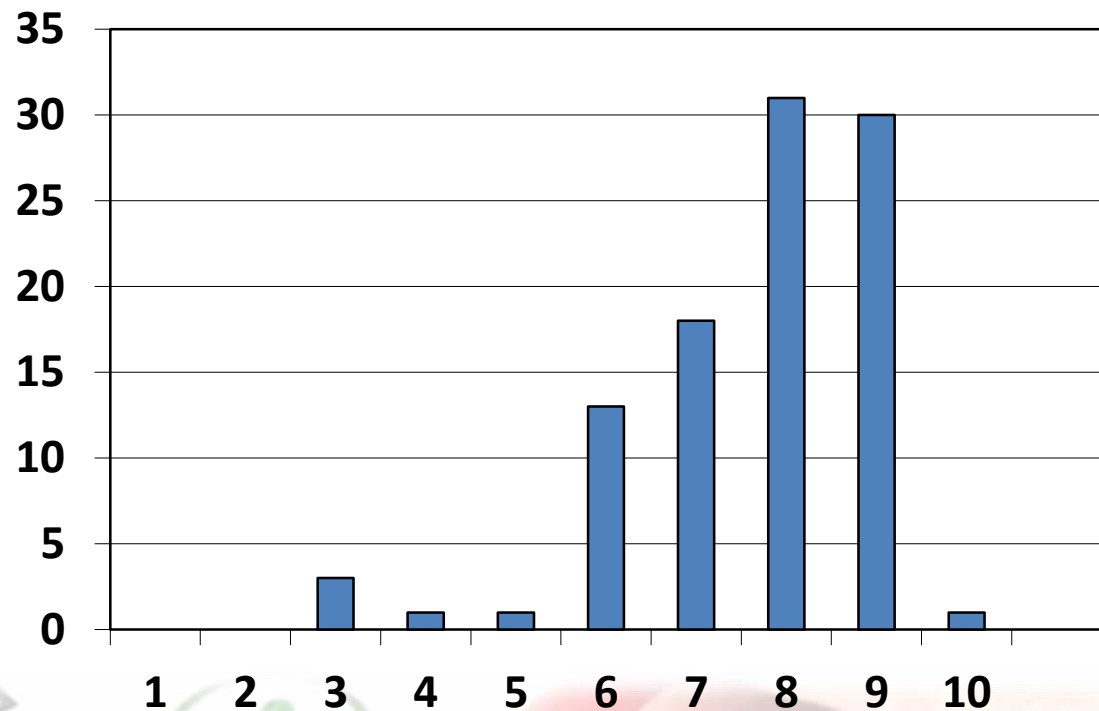
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Enfin, quelle note de 1 à 10, donneriez-vous au service global de FCI Immobilier ?



Conclusion

99% des négociateurs sont satisfaits de la qualité des échanges avec les interlocuteurs FCI Immobilier.

94% d'entre eux apprécient la capacité d'écoute, disponibilité et réactivité de leur interlocuteur.

97% ont jugé les démarches d'adhésion peu contraignantes.

94% estiment la capacité de FCI Immobilier à résoudre les problèmes satisfaisante.

80% lui ont donné une note égale ou supérieure à 7/10.

Enfin, **93%** recommandent les services de FCI Immobilier à leur entourage.

Ces chiffres **attestent le climat de confiance et proximité que FCI Immobilier installe avec ses clients.** Suite à ces résultats positifs, la société poursuit son développement en prenant en compte toutes les remarques et suggestions qui lui ont été faites afin de toujours proposer un service de qualité à ses portés salariés.

« Merci à tous les participants de cette enquête ».