

# COMPTE RENDU DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CMS

DECEMBRE 2012

---



Propriété de la société **CREDIT MANAGER SERVICES**  
62, rue Saint Lambert 75015 Paris  
N°RCS 510 685 431

# INTRODUCTION

*« Une société ne peut distancer ses concurrents que si elle peut établir une différence qu'elle peut préserver »*

## **Michael Porter**

Professeur de stratégie d'entreprise de l'Université Harvard.

Michael Porter est célèbre pour ses études sur la façon dont une entreprise peut obtenir un avantage concurrentiel (ou avantage compétitif) en maîtrisant mieux que ses rivaux les forces qui structurent son environnement concurrentiel.

Le secteur du recouvrement est un marché atomisé. Les acteurs se doivent d'avoir un réel avantage concurrentiel. Credit Manager Services, a fait le choix stratégique d'apporter à ses clients un service d'une grande qualité, complet et professionnel. Sous mandat, CMS garantit le respect de la relation commerciale tout en garantissant le recouvrement des créances auprès des débiteurs de ses clients.

C'est dans la recherche d'une constante amélioration de ses services que CMS a lancé en décembre 2012 une étude afin d'évaluer le degré de satisfaction de sa clientèle.

Cette enquête qualité s'est présentée sous la forme de 24 questions, elle a été réalisée sur l'ensemble de sa clientèle, avec un accent particulier sur les personnes qui interviennent dans les dossiers confiés par ses clients.

Etude réalisée sur un échantillon de 168 personnes.

Le sondage a été réalisé avec l'aide de l'outil Google Drive.

Dans un premier temps les résultats de l'enquête satisfaction ont été colligés et analysés par l'outil. Après croisement des résultats nous vous présentons dans un premier temps un résumé des informations suivi dans un second temps du détail de l'enquête.

Afin de consulter les résultats de l'enquête complète, suivez rendez vous sur notre site [www.creditmanagerservices.com](http://www.creditmanagerservices.com).

## RESULTATS :

### 1) Credit Manager Services et ses clients :

Analyse de la perception des services de CMS par ses clients.

- **90%** des sondés jugent « Très bien » **la qualité des services** de CMS.
- **80%** des sondés jugent « Très bien » **les résultats de l'intervention** de CMS.
- **90%** des sondés sont « Tout à fait satisfait » de **la prise en compte** de leur demande par CMS.
- **70%** des sondés sont « Tout à fait satisfait » de **la vitesse** de traitement de leurs demandes.
- **80%** jugent **les préconisations** apportées par CMS de « satisfaisantes ».

### 2) Notre Expertise :

Il s'agit ici de juger la qualité de l'expertise CMS. Connaitre et évaluer la perception des clients sur les résultats de son intervention.

- **100%** de la clientèle CMS reconnaît **l'impact positif de l'intervention** de CMS.
- **80%** des sondés jugent « Très bonne » **la qualité des relances** auprès de leur débiteur.  
*Important dans le cadre de la préservation de la relation commerciale client-débiteur.*
- **Moins de 5%** de retour négatifs de la part des débiteurs relancés.  
*L'analyse du taux de plaintes enregistrés par nos clients sur la qualité de nos relances, donne une appréciation claire de l'impact de nos relances et sur les relations commerciales client débiteur.*
- **100%** des clients de CMS notent une **amélioration de la balance âgée** dès l'intervention CMS.
- **60 %** de la clientèle de CMS est satisfaite de la **gestion des litiges**.
- **70%** de notre clientèle a vu **le nombre de ses litiges diminuer** depuis le début de notre intervention.
- **100%** des sondés **recommandent** CMS.

## LES ENGAGEMENT CMS :

L'amélioration constante de la qualité des services d'une entreprise est au cœur même de sa stratégie de développement.

C'est le premier engagement de Credit Manager Services.

CMS s'engage :

- **Une plus grande disponibilité** : 70% jugent « bonne » la disponibilité des équipes CMS. CMS s'engage à améliorer ce chiffre, et a mis en place une permanence phonique disponible de 9H à 19H du lundi au vendredi.
- **Un accès plus facile à nos services** : CMS met en place pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2013, une interface Web qui permet aux clients de consulter les différents comptes débiteurs qui ont été confiés à CMS.
- **Un traitement plus rapide de vos requêtes** : 70% jugent « Tout à fait satisfaisant » la vitesse de traitement des demandes CMS. CMS s'engage à améliorer cette statistique, par l'utilisation de notre outil de CRM clients Collectys où sont consignés toutes les demandes ; ce qui garantit un traitement systématique sans oubli.
- **Une plus grande visibilité sur la gestion des litiges** : 60% jugent « Plutôt satisfaisant » la qualité des reportings de CMS. CMS s'engage à automatiser ses reportings qui sont délivrés en automatique à la fréquence souhaitée par les clients depuis l'outil de CRM clients.

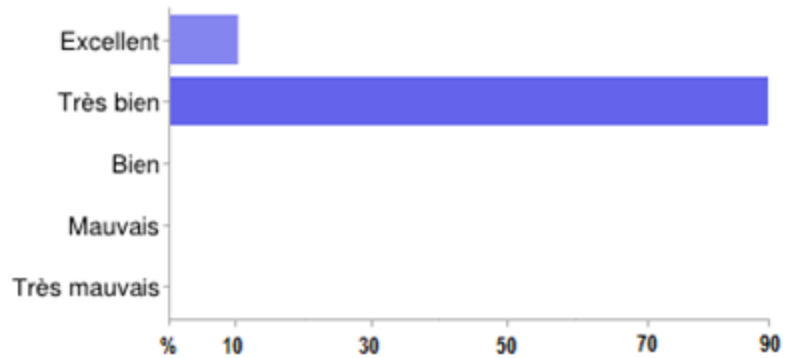
Pour en savoir plus rendez-vous sur le site internet de Credit Manager Services :

[www.creditmanagerservices.com](http://www.creditmanagerservices.com)

**CMS et Vous :**

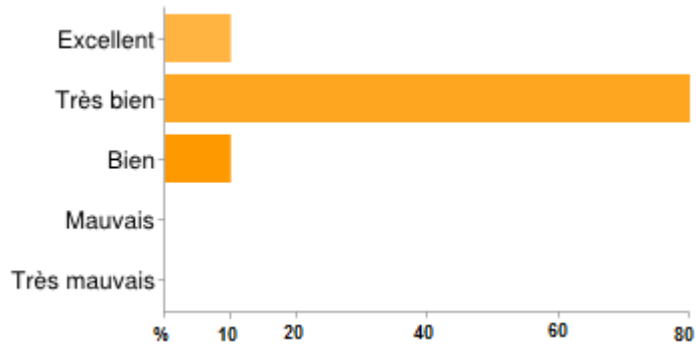
**1- Comment qualifiez-vous la qualité des services fournis par CMS ?**

Excellent	10%
Très bien	90%
Bien	0%
Mauvais	0%
Très mauvais	0%



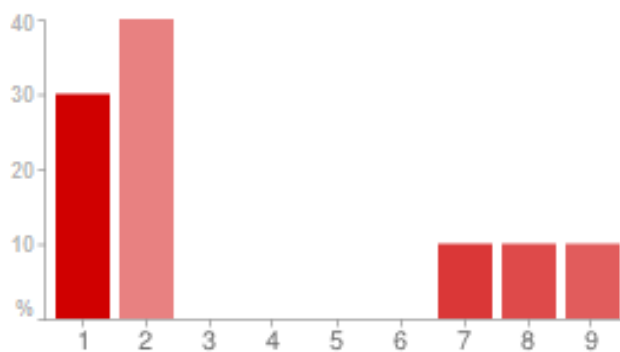
**2- De façon factuelle, comment qualifiez-vous les résultats de notre intervention ?**

Excellent	10%
Très bien	80%
Bien	10%
Mauvais	0%
Très mauvais	0%



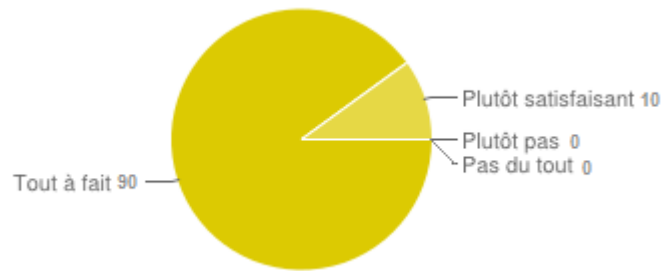
**3- Notez la disponibilité de notre équipe**

1 - Excellent	30%
2	40%
3	0%
4	0%
5	0%
6	0%
7	10%
8	10%
9 - Insatisfait	10%



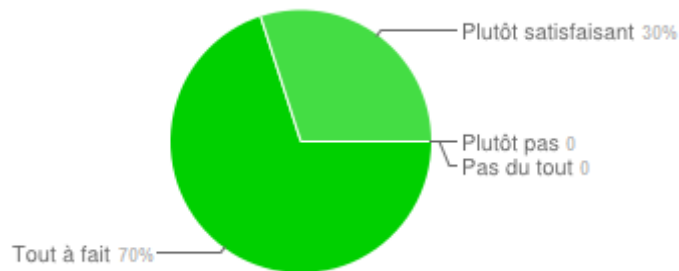
#### 4- Vos demandes sont-elles bien prises en compte par l'équipe de CMS ?

Tout à fait	90%
Plutôt satisfaisant	10%
Plutôt pas	0%
Pas du tout	0%



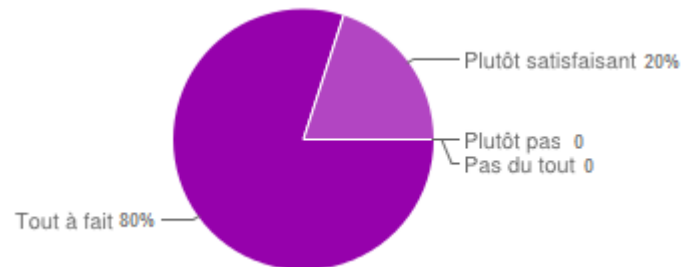
#### 5- La vitesse de traitement ou de réponse vous paraît-elle satisfaisante ?

Tout à fait	70%
Plutôt satisfaisant	30%
Plutôt pas	0%
Pas du tout	0%



#### 6- Les recommandations et préconisations apportées par CMS vous paraissent-elles satisfaisantes ?

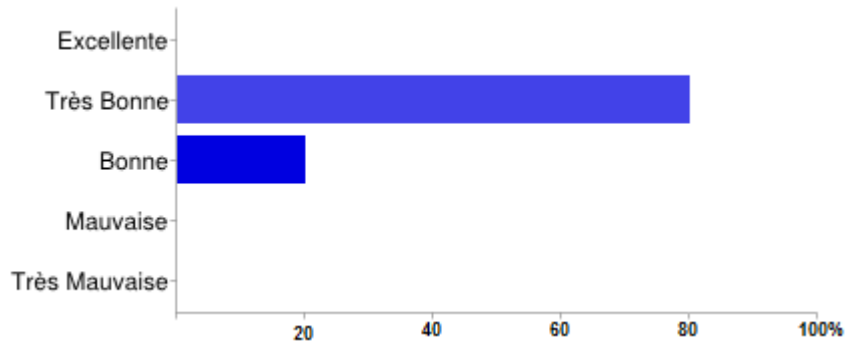
Tout à fait	80%
Plutôt satisfaisant	20%
Plutôt pas	0%
Pas du tout	0%



**Notre Expertise :**

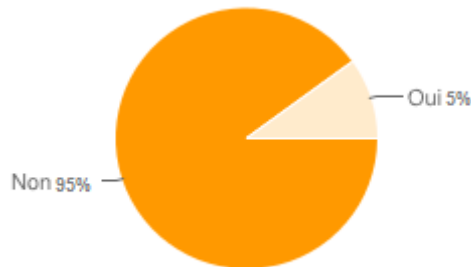
**7- Comment jugez-vous la qualité de nos relances auprès de vos clients ?**

Excellente	0%
Très Bonne	80%
Bonne	20%
Mauvaise	0%
Très Mauvaise	0%



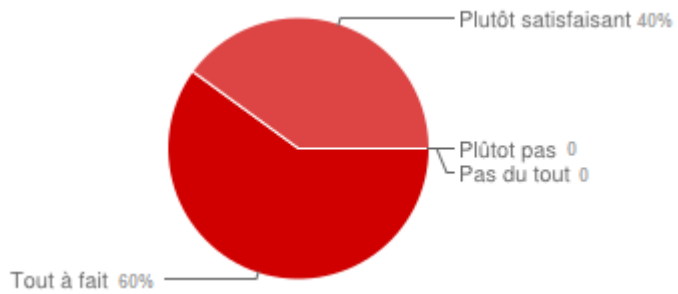
**8- Nos relances ont-elles déjà été remises en cause par un de vos clients ?**

Non	95%
Oui	5%



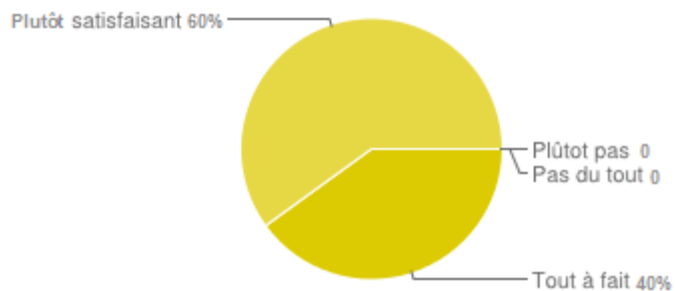
**9- Avez-vous noté une amélioration durable de votre balance agée depuis le début de notre mission ?**

Tout à fait	60%
Plutôt satisfaisant	40%
Plûtôt pas	0%
Pas du tout	0%

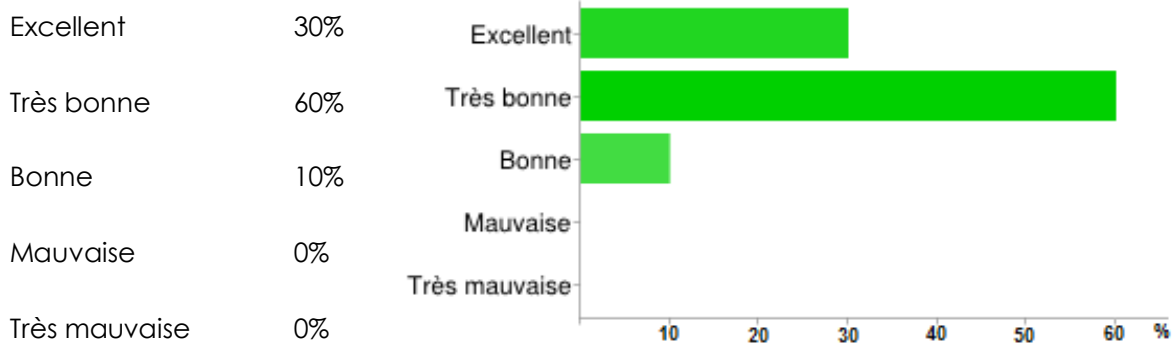


**10- Trouvez-vous que l'intervention de CMS a un impact positif sur votre trésorerie ?**

Tout à fait	40%
Plutôt satisfaisant	60%
Plûtôt pas	0%
Pas du tout	0%



**11- Comment qualifieriez-vous la gestion de vos litiges par CMS ?**



**12- Trouvez-vous que le nombre de litiges a diminué depuis le début de notre intervention ?**



**13- Etes-vous satisfait des Etats de reporting que vous adresse CMS ?**



**14- Etes-vous satisfait de la fréquence de nos reportings ?**

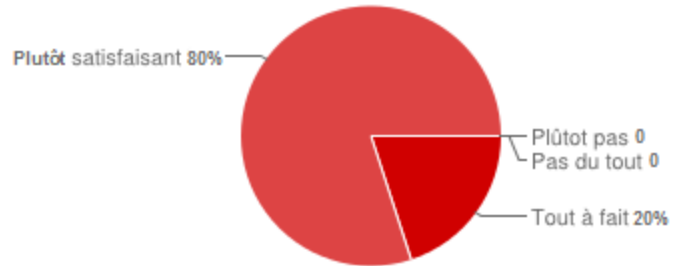




Pas du tout 0%

**15- Le contenu des reportings vous satisfait-il ?**

Tout à fait 20%  
 Plûtot satisfaisant 80%  
 Plûtot pas 0%  
 Pas du tout 0%



**16- Pour quel type de service faites-vous appel à CMS ?**

Externalisation Totale (Recouvrement de votre poste client) 60%  
 Externalisation Partielle (recouvrement ponctuel de créances en retard de paiement) 40%

**17- Recommanderiez-vous Credit Manager Services ?**

Oui 100%  
 Non 0%

