

## ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS LEADERVENTE SYNTHESE DES RESULTATS

Dijon, le 1<sup>er</sup> août 2018

### 1. Cadre

Leadervente, dans le cadre de sa politique de développement, a souhaité améliorer sa connaissance des perceptions et attentes de ses clients en réalisant une enquête de satisfaction. Cette étude a pour objectif principal de mesurer le niveau de satisfaction des clients de Leadervente sur des aspects clefs.

### 2. Méthodologie

Etude réalisée par téléphone du 14 juin au 27 juillet 2018 auprès d'un échantillon aléatoire de **50 clients** de Leadervente en France et à l'étranger.

### 3. Synthèse en 10 points clés

1. Pourcentage de répondants ayant déclaré être « Assez satisfait » ou « Très satisfait » par le programme Leadervente	<b>94%</b>
2. Satisfaction globale des clients de Leadervente, tous critères confondus	<b>15,7 /20</b>
3. Image globale de Leadervente	<b>17,0 /20</b>
4. Contact avec Jean-Pierre Giraud : son professionnalisme, sa compréhension des besoins, sa disponibilité, la qualité de ses conseils, son amabilité	<b>18,1 /20</b>
5. Le programme Leadervente : la qualité des vidéos, leur durée, le taux de couverture des sujets traités, les réponses apportées aux besoins	<b>16,4 /20</b>
6. Rapport qualité/prix du programme Leadervente	<b>16,1 /20</b>
7. Un tiers des clients interviewés ont répondu à la question portant sur leur croissance. <b>94%</b> d'entre eux indiquent une croissance de leur CA liée à Leadervente dans les 6 à 12 mois : → <b>6%</b> ont une croissance de CA de <b>0%</b> → <b>34%</b> ont une croissance de CA de <b>1 à 10%</b> → <b>24%</b> ont une croissance de CA de <b>11 à 25%</b> → <b>24%</b> ont une croissance de CA de <b>26 à 50%</b> → <b>12%</b> ont une croissance de CA de <b>51 à 100%</b>	<p><b>La croissance moyenne du CA des utilisateurs de Leadervente est comprise entre 15% et 33%</b></p>
8. Pourcentage de promoteurs [Notes de <b>9/10</b> et <b>10/10</b> au Net Promoter Score]	
9. Ouverture à étudier l'intérêt d'une prestation complémentaire Leadervente et/ou Nouveau Cap	<b>44%</b>
10. Taux d'acceptation de lever l'anonymat	<b>98%</b>

### 4. Bilan

Leadervente est un outil très apprécié par les utilisateurs. On peut souligner que les évaluations des répondants sont globalement très positives et atteignent régulièrement les notes maximums. De manière générale, lorsque le programme est appliqué, les clients constatent des retours financiers conséquents.