

PRINCIPAUX RESULTATS SUR L'ENQUETE DE SATISFACTION DE LA NEWS LETTER AUPRES DE NOS CLIENTS

Sous quel format la newsletter est-elle reçue par le client ?

Reçoit l'édition papier	30%
Reçoit l'édition mail	46%
Reçoit les deux	24%



A l'heure de l'informatique, l'email est le moyen le plus utilisé pour recevoir notre newsletter. Cependant, le format papier n'est pas encore à jeter. Quasiment 1/3 de nos clients reçoivent l'édition papier de notre newsletter chaque mois.

Votre utilisation actuelle

	oui	non	rapidement	parfois
Lisez-vous la newsletter (format email)	78%	16%		6%
Lisez-vous la newsletter (format papier)	58%	19%	19%	4%

La majorité des clients qui reçoivent la newsletter que ce soit par email ou en format papier prend le temps de la lire. Par email on atteint même 78%. La newsletter en format papier est plus facilement parcourue que lue en profondeur.

Approfondissement des sujets

	oui	non	en fonction du sujet
Clique sur le lien	33%	29%	37%

Ce compte a été réalisé parmi les personnes qui lisent régulièrement ou parfois la newsletter en format email.

Les clients recevant la newsletter en format email et qui la lisent sont 60% à consulter les articles en entier en cliquant sur les liens. 1/3 le fait pour tous les articles, les autres sélectionnent en fonction de l'intérêt qu'ils portent au sujet traité.

A noter que vos sujets favoris sont les articles techniques et les témoignages utilisateurs. Le format semble vous convenir avec des liens interactifs et une mise en page claire.

La fréquence de parution de la newsletter

	Suffisante	trop de parution	Pas d'avis
Fréquence de parution de la newsletter	93%	4%	3%

Conservation de la newsletter

	oui	non	certain
Conservation des anciens numéros	41%	57%	2%

Ce compte a été réalisé *parmi les clients qui reçoivent le format papier ou email*.

Transmission de la newsletter

	oui	non	parfois
Faites vous circuler la newsletter	28%	65%	7%

Ce compte a été réalisé *parmi les clients qui reçoivent le format papier ou email*.

La parole est à vous

	Oui	Non	Ne sait pas
Souhaitez-vous une plus grande place pour vous exprimer	24%	72%	4%

Ce compte a été réalisé *parmi les clients qui reçoivent le format papier ou email*.

La majorité des clients trouvent que la newsletter leur laisse suffisamment de place pour s'exprimer.

Autres supports de communication

	oui	non	pas d'avis
Autres support de communication	17%	80%	3%

Ce compte a été réalisé *parmi les clients qui reçoivent le format papier ou email*.

80% des clients sont satisfaits des moyens de communication mis en place. La newsletter, l'assistance et le site internet leur permet de participer et de s'exprimer facilement. Certains aimeraient avoir la possibilité de participer à des forums : rappelons que l'espace client contient un forum qui n'attend que vous !



RENDEZ VOUS POUR NOTRE PROCHAINE
NEWSLETTER

A BIENTOT.....