

ÉTUDE CLIENTS PRIMONIAL 2022

Synthèse des principaux résultats



UN PARCOURS CLIENT RYTHMÉ PAR LA RELATION AVEC LE CONSEILLER



LA RENCONTRE

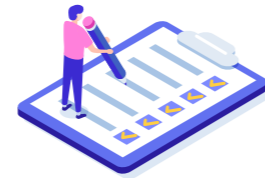
71 %



via une recommandation
(51 % d'un proche, 20 % d'un professionnel)

LA SOUSCRIPTION

95 %



des clients satisfaits des process initiaux
Dont 53 % « très satisfaits »

LES PRODUITS & SOLUTIONS PRIMONIAL

86 %



de satisfaction
Dont 30 % « très satisfaits »

Le conseiller, plus de 9 clients sur 10 sont satisfaits de :

- ◆ sa disponibilité,
- ◆ sa réactivité de réponse,
- ◆ la qualité des réponses,
- ◆ l'utilité des conseils fournis dans le cadre d'une opération (98 % de satisfaction).



87 %

des clients sont satisfaits de leur relation avec leur conseiller dont 61 % « très satisfaits »

LA GESTION

85 %



de satisfaction
Dont 31 % « très satisfaits »

LES OUTILS

77 %



de satisfaction
Dont 26 % « très satisfaits »

LES INFORMATIONS

85 %



de satisfaction
Dont 32 % « très satisfaits »

LES PRINCIPAUX INDICATEURS

77 %

des clients recommandent Primonial



Rappel 2020 : 75 %

Dont **32 %** de promoteurs



Rappel 2020 : 34 %



88 %

de clients sont satisfaits de Primonial

Rappel 2020 : 90 %

Dont **31 %** sont « très satisfaits »

Rappel 2020 : 27 %



82 %

ont une bonne image de la marque

Rappel 2020 : 79 %

Dont **26 %** ont « une très bonne image »

Rappel 2020 : 25 %



Pour **83 %** des personnes interrogées, **Primonial inspire confiance**
pour **77 %** d'entre elles **Primonial donne une image rassurante.**
et pour **75 %** d'entre elles **Primonial est à l'écoute des besoins de ses clients.**