



**Banque
de Tahiti**

Mai 2017

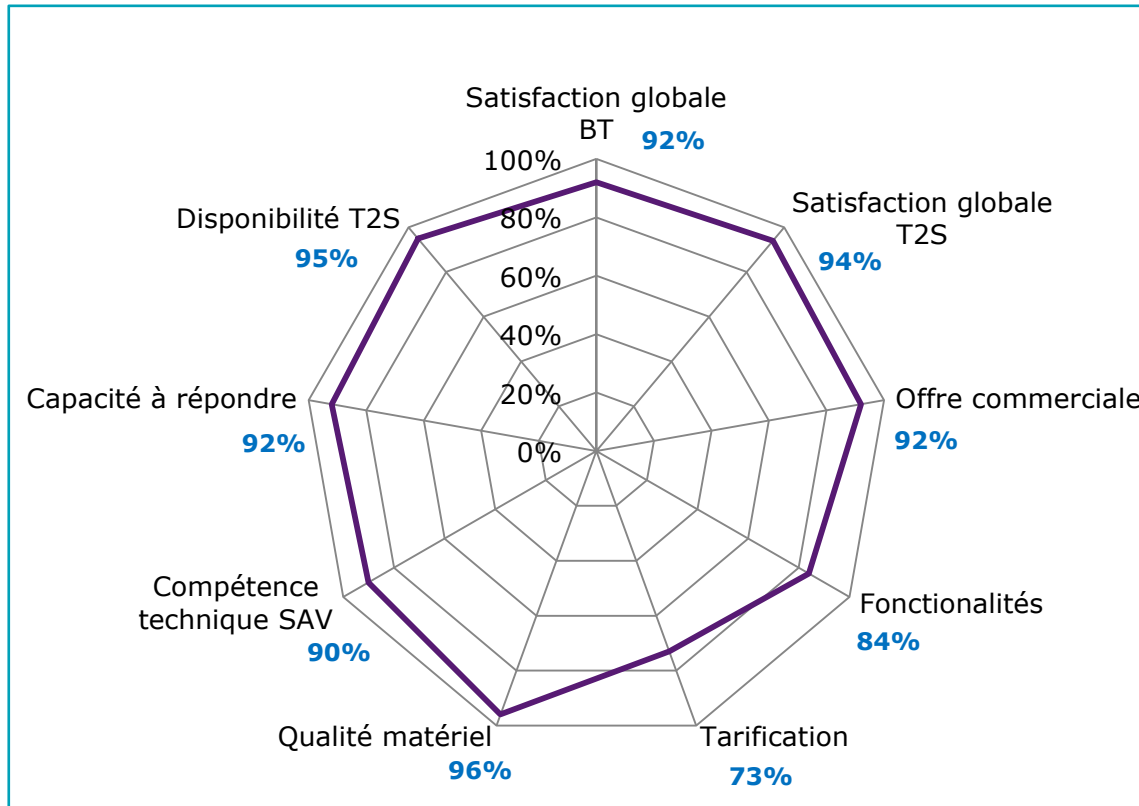
Enquête de satisfaction

TPE - Qualité de service

1. Analyse des résultats



• Mapping



Les résultats de l'enquête sont globalement bons, voire même très bons.

Le seul critère en dessous de 80% de satisfaction est la tarification ; cependant, 80% de clients satisfaits sur la tarification d'un produit représente un très bon résultat (en outre, au final la tarification constitue le 1^{er} argument de recommandation).

On constate par ailleurs un léger manque d'intérêt pour les nouvelles fonctionnalités TPE proposées dans notre offre (voir commentaires des clients dans les résultats détaillés, page 12)

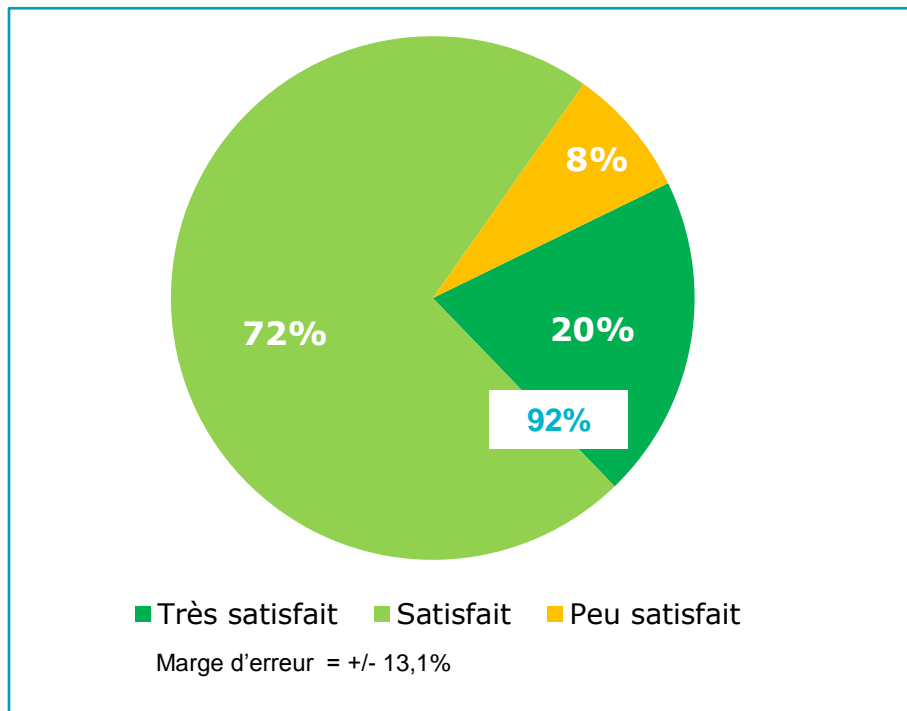
Les retours des clients sur les services rendus par notre prestataire T2S sont très bons (minimum 90% de clients satisfaits et plus de 40% de clients « Très satisfaits »).

Au final, 87% des répondants recommanderaient l'offre TPE Banque de Tahiti, pour sa tarification d'abord, et pour l'efficacité de l'équipe technique.
Pour la plupart des clients insatisfaits, l'origine du mécontentement provient d'un dysfonctionnement technique du matériel (problème de télécollecte ou de carte)

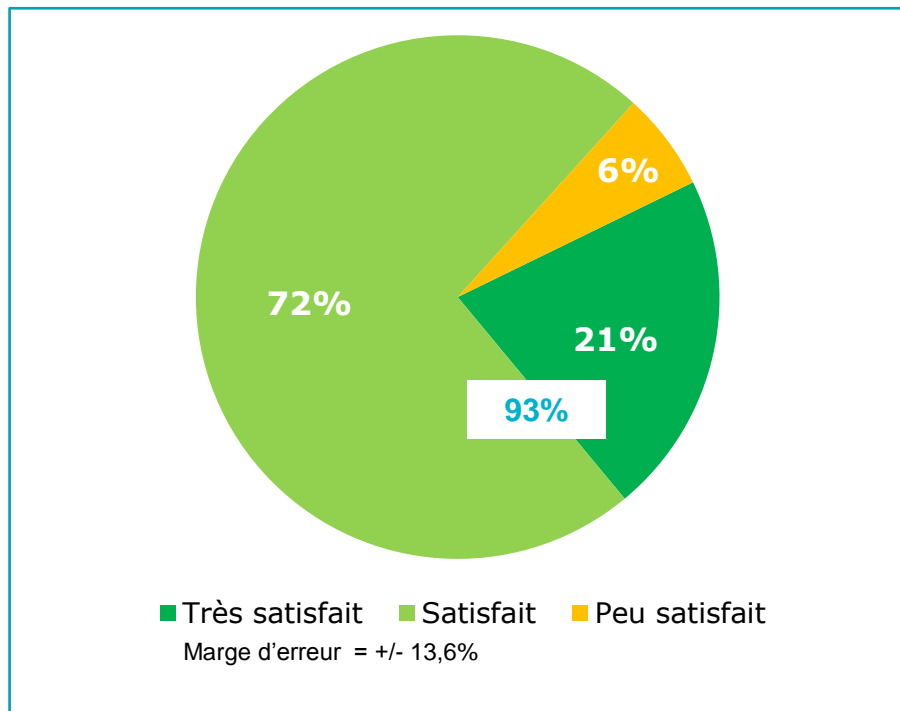
1.1. Satisfaction globale



- Globalement, êtes-vous satisfait de votre/vos TPE Banque de Tahiti ?



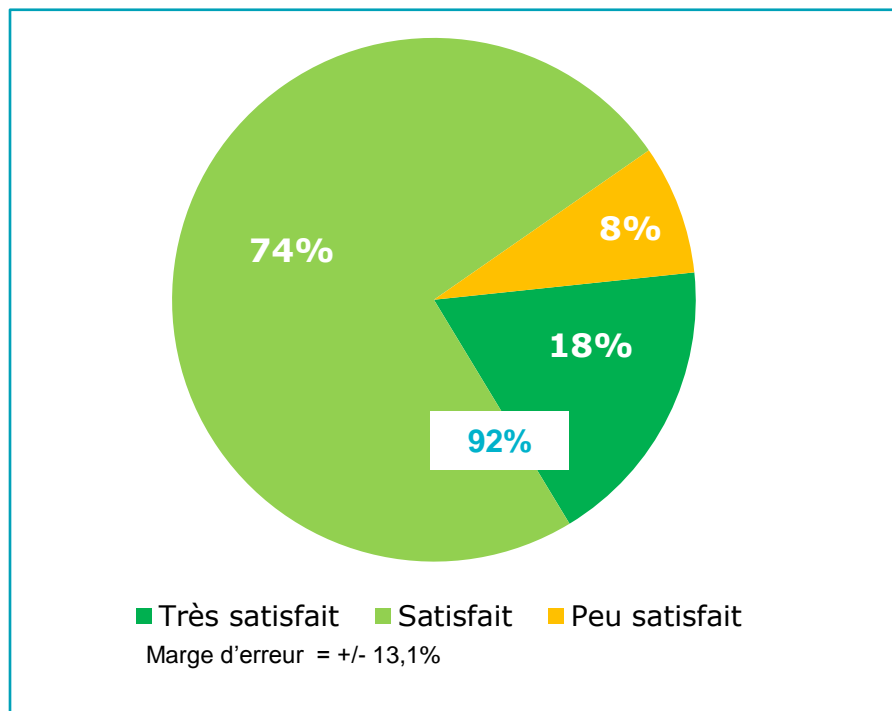
- Globalement, êtes-vous satisfait des services fournis par T2S Pacifique ?



1.2. Qualité de l'offre



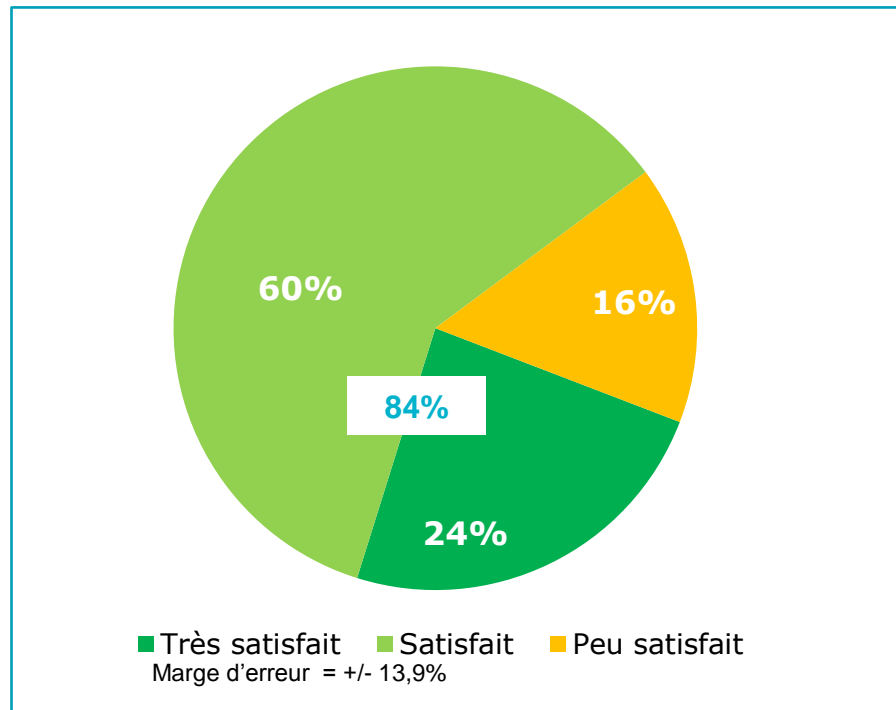
- Etes-vous satisfait de l'offre commerciale TPE Banque de Tahiti ?



1.2. Qualité de l'offre



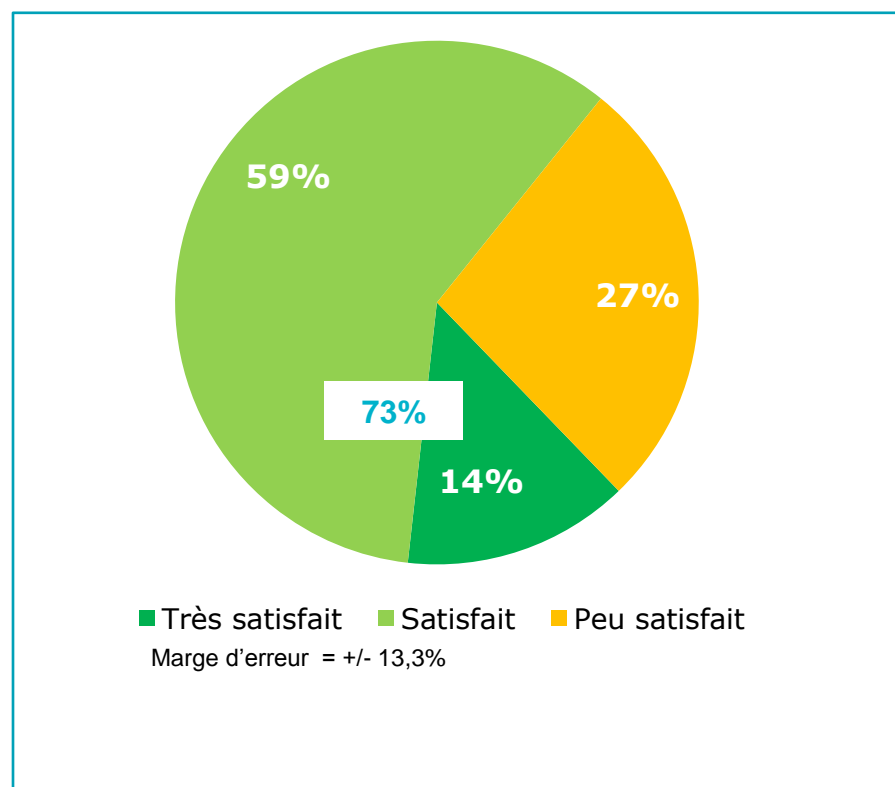
- Etes-vous satisfait des différentes fonctionnalités que vous pouvez proposer sur les TPE Banque de Tahiti (paiement sans contact, P3F, VAD) ?



1.2. Qualité de l'offre



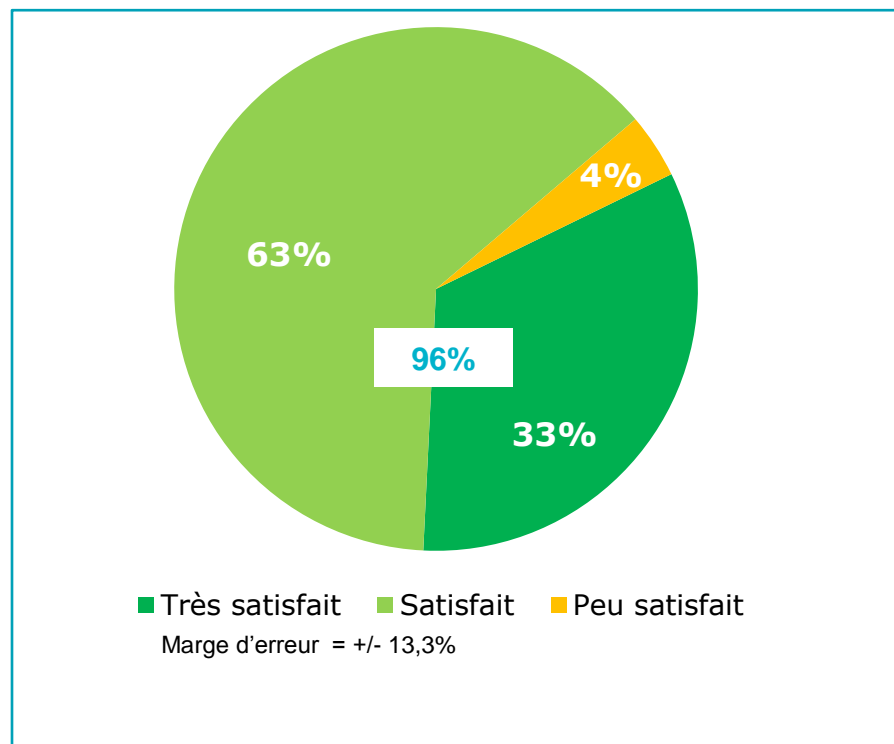
- Etes-vous satisfait de l'offre tarifaire qui vous a été proposée par la Banque de Tahiti ?



1.3. Qualité du matériel



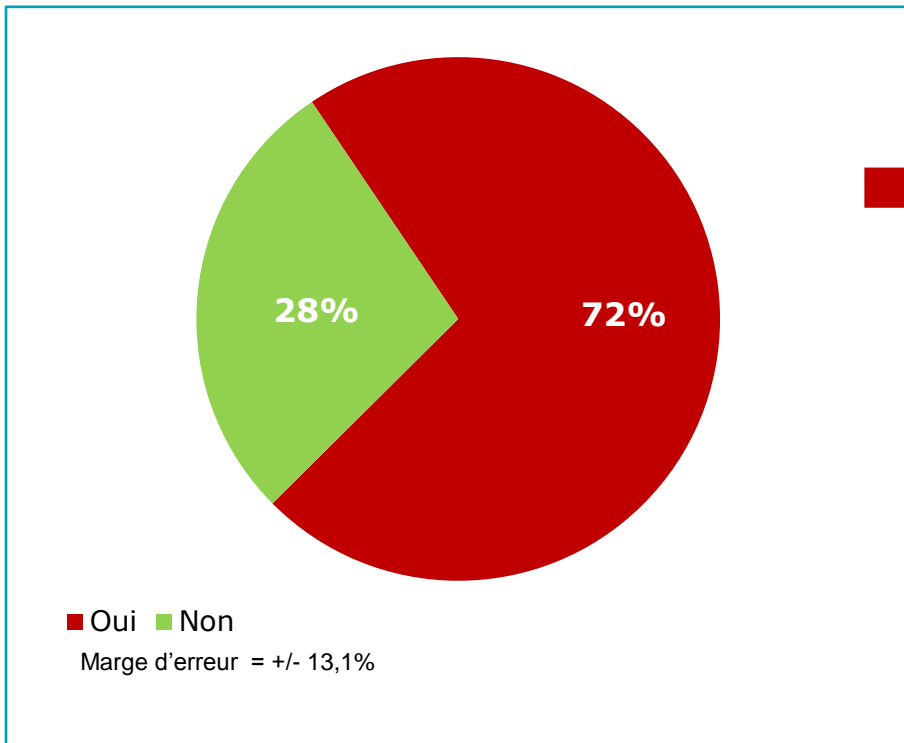
- Etes-vous satisfait la qualité matérielle des TPE Banque de Tahiti ?



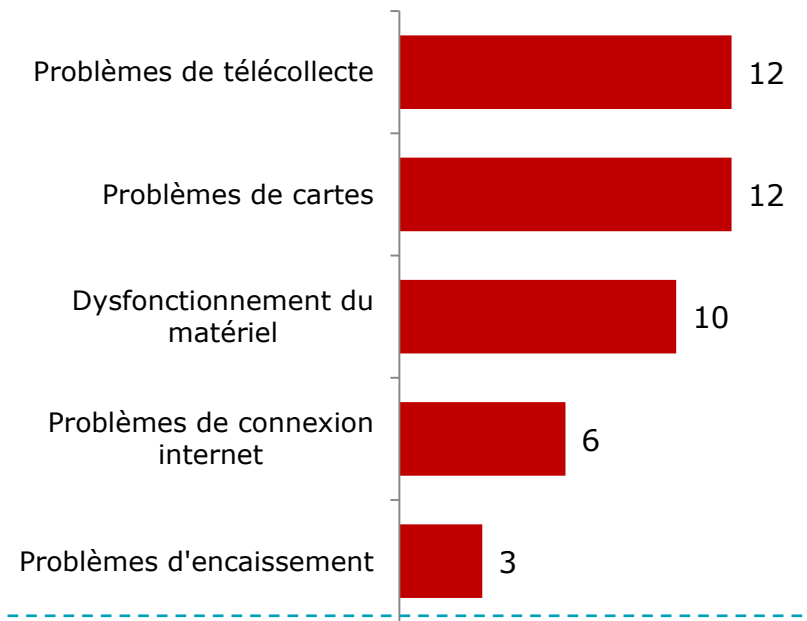
1.3. Qualité du matériel



- Avez-vous déjà rencontré des problèmes techniques avec votre/vos nouveau(x) TPE Banque de Tahiti ?



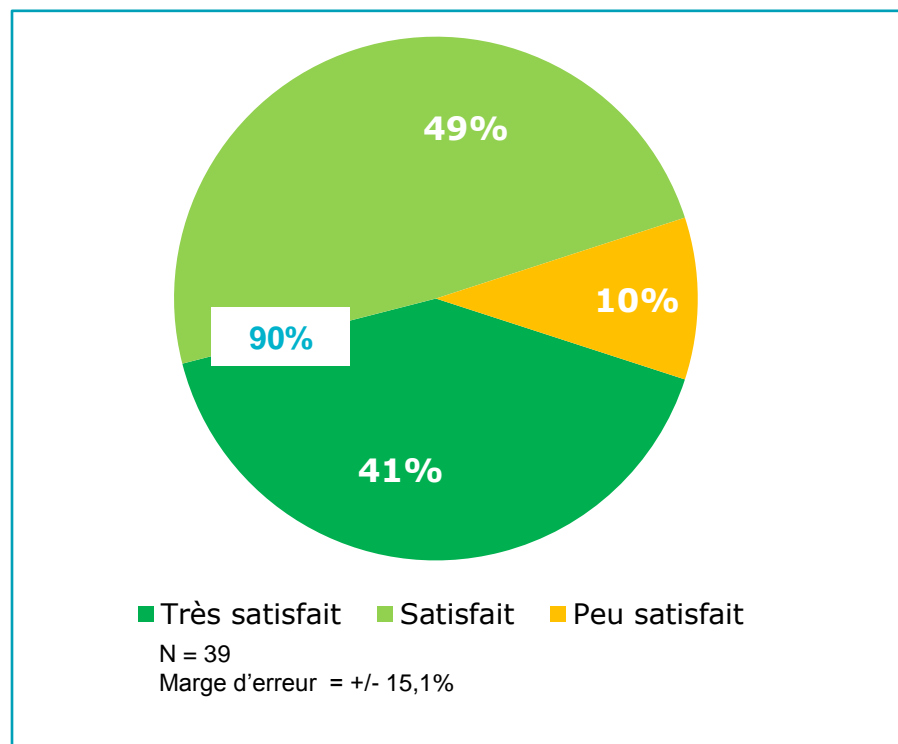
- Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?
(question ouverte, plusieurs réponses possibles)



1.4. Appréciation du SAV



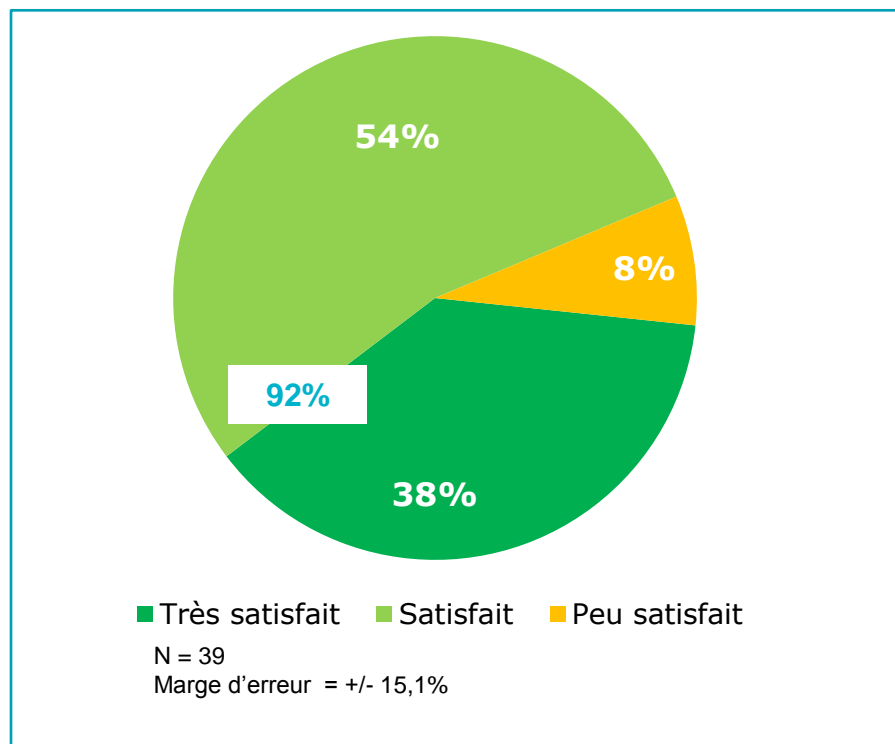
- Etes-vous satisfait de la compétence technique des techniciens de T2S PAC ?



1.4. Appréciation du SAV



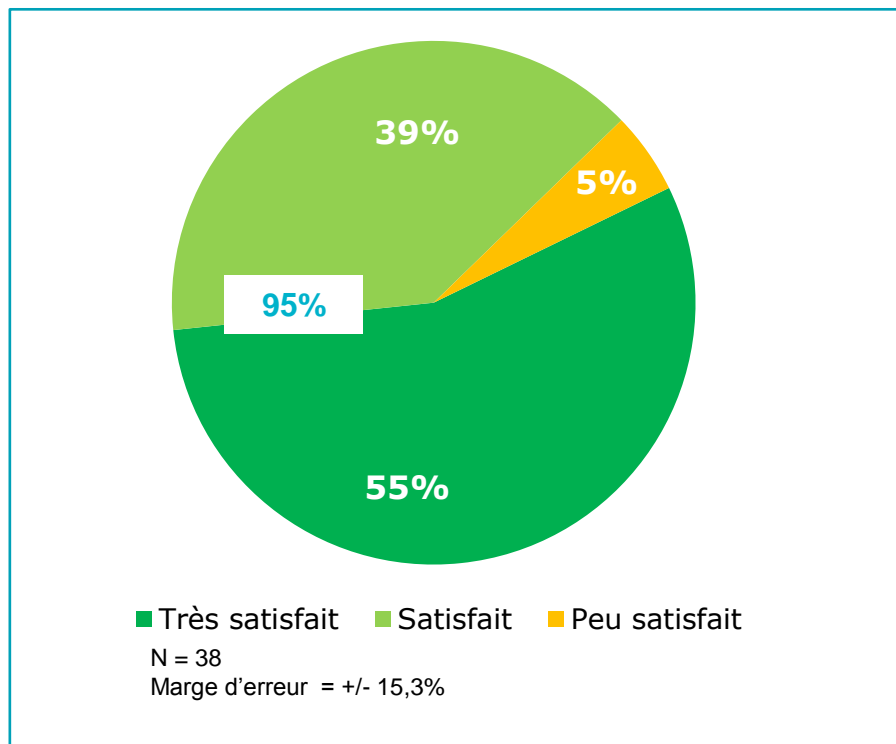
- Etes-vous satisfait de leur capacité à répondre à vos besoins ?



1.4. Appréciation du SAV



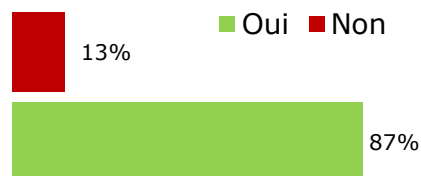
- Etes-vous satisfait de la disponibilité des techniciens de T2S PAC?



2. Conclusion



- Recommanderiez-vous l'offre TPE de la Banque de Tahiti ?



N = 47
Marge d'erreur = +/- 13,6%

- Pourquoi Oui ?
(question ouverte)

