

# Enquête de satisfaction 2016

SYNTHÈSE

## Chers clients,

Vous avez été encore plus nombreux à répondre à cette deuxième enquête de satisfaction\* et nous vous en remercions vivement ! Les scores obtenus font état d'une progression tant dans la qualité de notre production que de nos méthodes. Nos offres les plus récentes, notamment en conseil, sont mieux identifiées, ainsi que nos publications thématiques.

Enquête de satisfaction réalisée entre juillet et septembre 2016 auprès de 502 contacts clients de l'agence Indexel via des formulaires webs complétés d'entretiens téléphoniques.

# Merci !

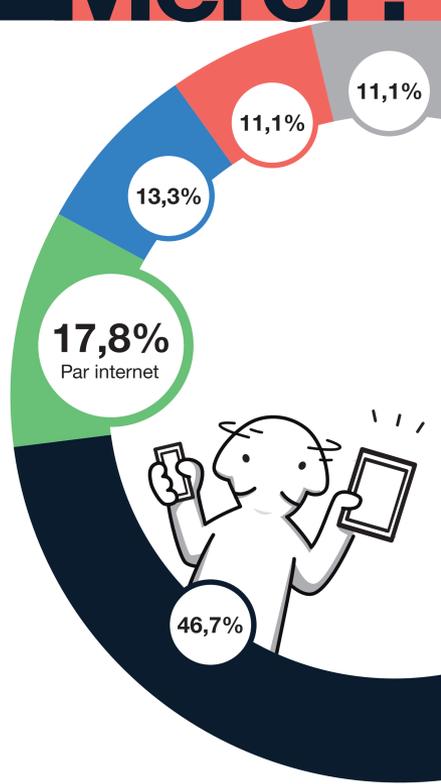
## Marketing digital... ça fonctionne aussi pour nous !

Si nos clients restent toujours — et de loin — nos meilleurs ambassadeurs, la part des entreprises nous ayant connus grâce à internet a bondi de plus de 60 % par rapport à l'an passé. Preuve des vertus de l'inbound marketing et de l'efficacité des dispositifs digitaux que nous concevons tant pour nos clients que pour nous-mêmes.

- Par une connaissance
- Internet
- Agence historique/référencée
- Contact par un commercial
- Par un partenaire

### QUESTION POSÉE

Comment avez-vous connu Indexel ?



## Conseil et marketing automation : vous êtes prévenus...

Historiquement 100 % éditoriale et digitale, Indexel est désormais reconnue comme une agence « conseil » à part entière (un tiers de notre chiffre d'affaires en 2016) : en stratégie éditoriale bien sûr, mais aussi en plate-forme de marque ou encore en transformation digitale des pratiques marketing. Idem pour le marketing automation : vous êtes aujourd'hui 47 % à connaître notre offre contre seulement 27 % l'an passé.



### QUESTION POSÉE

Parmi les offres Indexel suivantes, lesquelles connaissez-vous ?



## Conduite de projets : + 1 point vers l'excellence

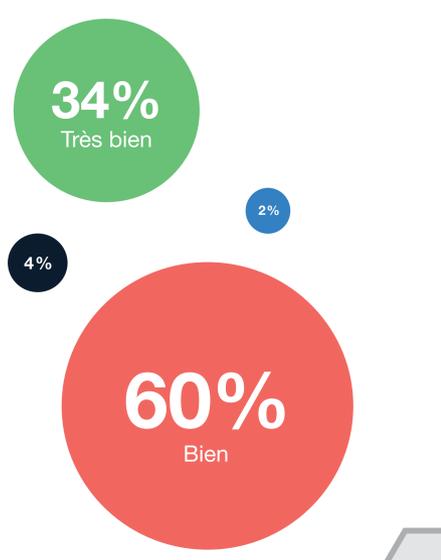
Déjà jugée très bonne ou bonne l'an passé par 93 % des répondants, la compétence de l'agence en matière de conduite de projets grimpe cette année à 94 %, dans un contexte pourtant délicat du recrutement de trois nouveaux collaborateurs. Documentation des méthodes et disponibilité du management ont été nos deux axes forts pour parvenir à ce résultat.

- Très bien
- Bien
- Passable
- Non satisfaisant



### QUESTION POSÉE

Que pensez-vous de notre conduite de projets ?



## Qualité de la production : + 6 points de satisfaction

La pertinence d'une recommandation n'est rien si la qualité de l'exécution n'est pas au rendez-vous. En nous dotant de nouveaux outils, en formant nos équipes et en renforçant nos contrôles qualité, nous améliorons encore la qualité perçue de notre production. Une exigence que nous nous devons.

- Très bien
- Bien
- Passable
- Non satisfaisant
- Ne se prononce pas



### QUESTION POSÉE

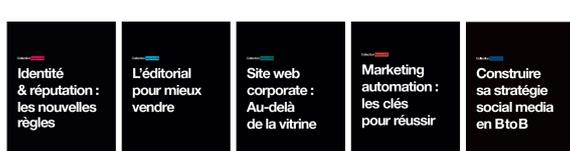
Que pensez-vous de la qualité de nos réalisations ?

# 74%

## À CONNAÎTRE NOS E-BOOKS

## Veille marketing : nos initiatives ont payé

Chez Indexel, la veille est de la responsabilité de tous. Grâce à la mise en place d'outils collaboratifs et à une diffusion mieux orchestrée, nos conseils sur les grandes tendances marketing ont été jugés très bons ou bons par près de 70 % de nos clients, en hausse de 7 points par rapport à l'an passé. En particulier, vous êtes désormais 74 % à connaître nos e-books, contre 60 % en 2015.



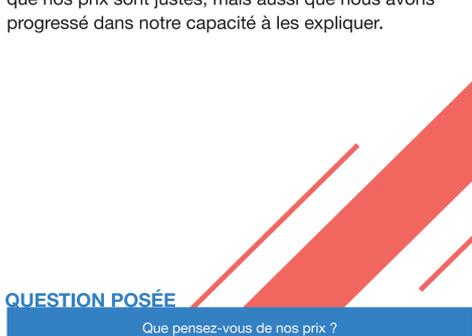
### QUESTION POSÉE

Comment jugez-vous nos conseils et informations sur les grandes tendances marketing ?



## Prix : 3 fois plus de clients très satisfaits

Si l'an passé vous n'étiez que 16 % à nous accorder une note supérieure ou égale à 8 sur 10 sur nos tarifs, vous êtes aujourd'hui plus de 46 %. Preuve d'une part que nos prix sont justes, mais aussi que nous avons progressé dans notre capacité à les expliquer.



### QUESTION POSÉE

Que pensez-vous de nos prix ?

