



en partenariat
avec



SATISFACTION CLIENT DANS L'IMMOBILIER : LA GRANDE ENQUETE

Il est de ces sujets qui font couler l'encre : la satisfaction client chez les professionnels de l'immobilier. Opinion System et l'IFOP dévoilent aujourd'hui les résultats d'une enquête inédite réalisée à partir des données croisées des deux instituts de sondage. Ce véritable tour d'horizon des chiffres clés de la satisfaction nous éclaire comme jamais sur la relation client pour le secteur immobilier.

UNE ENQUÊTE D'ENVERGURE PLACÉE SOUS LE SIGNE DE LA TRANSPARENCE

L'immobilier, « une passion française » qui agite la vie économique du pays et alimentent les soubresauts de l'actualité. Entre amour et désamour, lieux communs et autres aprioris bien ancrés dans les esprits, le secteur immobilier doit souvent composer avec une image publique figée, loin des nouveaux enjeux et évolutions du métier. Loin, très loin aussi des pratiques innovantes liées à la relation client. Porteuses ou non, généralisées ou pas, difficile de s'y retrouver et de connaître avec précision l'impact consommateur.

Face à ce constat, l'étude a été menée pour répondre à un objectif simple : faire un état des lieux précis et impartial de la satisfaction client dans l'immobilier. Faire la lumière sur la perception client apparaît en effet incontournable pour un regard neuf et objectif sur l'un des secteurs clés de notre économie.

Dans ce contexte le travail des deux instituts de sondage et d'opinion a permis de disposer d'un réel retour d'expérience. Une base de travail légitime et basée sur des indicateurs de terrain crédibles liés à la spécialisation d'Opinion System; renforcée par le savoir-faire, la connaissance consommateurs et les techniques de sondage performantes de l'IFOP.

SATISFACTION CLIENT ET IMMOBILIER ? LA CONFRONTATION N'AURA PAS LIEU

La satisfaction n'est pas ou plus un gros mot dans l'immobilier. Aujourd'hui un client ayant véritablement consommé un service immobilier attribue une **note de satisfaction moyenne de 7/10 au professionnel**. La relation client est donc sans aucun doute devenue une priorité affichée pour les professionnels et celle-ci commence à porter ses fruits.

Le client lui-même est toujours dans cette attente et cherche des preuves de l'engagement du professionnel. Ainsi **9 particuliers sur 10** recherchent des avis clients avant d'acheter un produit ou un service. **80% des particuliers** interrogés estiment que recueillir et afficher les avis clients devrait être une pratique systématique et plus de **7 particuliers sur 10** font confiance aux avis clients dans l'immobilier. Chez les clients des agents immobilier Opinion System **56 %** estiment que la confiance est plus grande lorsque les avis sont récoltés par un **organisme indépendant**. Des avis clients oui mais pas au prix de la transparence.

LA RÉUNION DE DEUX EXPERTISES

Créé en 2010, Opinion System est un Institut indépendant de contrôle d'avis clients. Certifié ISO 9001 et ISO 20252 et présentant un processus établi de contrôle, l'entreprise propose un outil qui permet aux professionnels d'interroger leurs clients en leur adressant un questionnaire de satisfaction par voie numérique.

Près de 2000 agents immobiliers font déjà confiance à Opinion System pour le recueil de leur avis clients, représentant plus de 145 000 avis recueillis à ce jour.

Fondé en 1938, l'IFOP est le premier Institut de sondages d'opinion et d'études marketing à avoir vu le jour en France. Témoin privilégié de son temps, l'IFOP s'est imposé en référence, étudiant les grands sujets contemporains ainsi que les comportements consommateurs. Aujourd'hui il s'attache à porter son regard sur l'un des domaines préférés des français : l'immobilier.

Acteur majeur du sondage et spécialiste de l'évaluation de la satisfaction immobilière, ont donc décidé de créer le premier rapport d'envergure pour porter un regard inédit sur la profession et ses récentes évolutions.

www.opinionsystem.fr/ifop