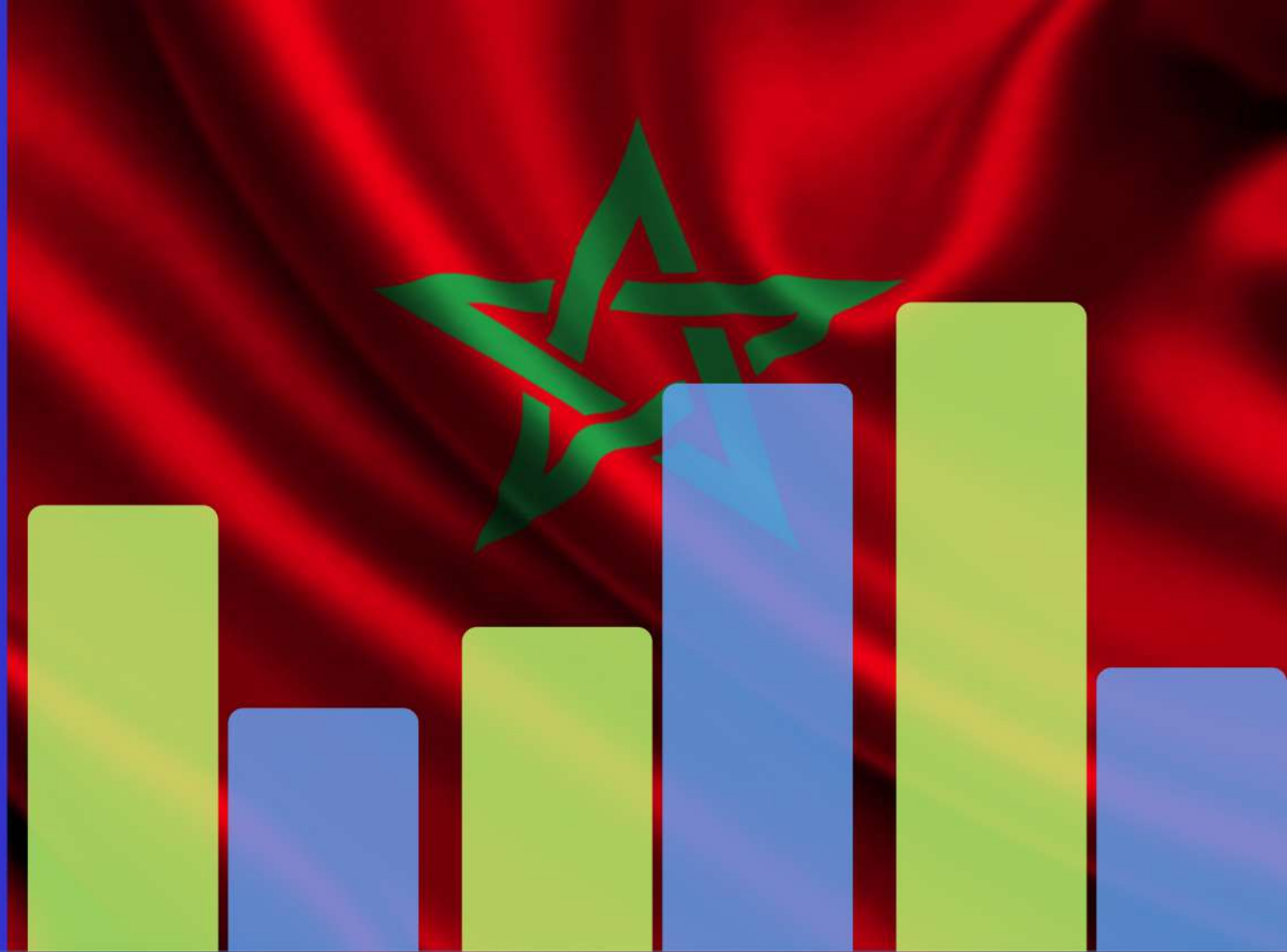


CUSTOMER INTELLIGENCE REPORTS

INSIGHTS ET ANALYSES SUR LES ATTENTES DES CLIENTS DES BANQUES AU MAROC



SOMMAIRE

- Intro
- Foresights
- Synthèse
- Les Besoins des Clients
- Analyse des Opinions
- Analyse des Emotions
- Le Top 10 des problèmes
- Insights
- Les priorités
- Les Champions par Catégorie
- Méthode

Ce document est fourni uniquement à des fins d'information générale et ne remplace en aucun cas une consultation avec des conseillers professionnels. Affinytix a pris soin de collecter, traiter et présenter ces informations avec diligence, mais n'a pas vérifié, validé ou audité les données de manière indépendante pour en assurer l'exactitude ou l'exhaustivité. Affinytix ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, des garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, et ne saurait être tenu responsable envers toute personne ou entité utilisant ce document ni assumer aucune responsabilité à son égard. Ce rapport est destiné uniquement à des fins générales et ne peut se substituer à une consultation avec des conseillers professionnels. Il est réservé à un usage interne par le destinataire et ne doit pas être transmis, par écrit ou autrement, à des tiers sans le consentement écrit de Affinytix.

APERÇU

- ✓ Le point faible du secteur bancaire dans les 3 villes est la Qualité de Service à Marrakech
- ✓ La ville avec le meilleur score global de satisfaction (NSS de 62%) est Casablanca
- ✓ 85% des avis clients sur le Service Client sont négatifs. Le service client est le plus gros point faible des banques dans les trois villes.
- ✓ 8 clients sur 10 applaudissent le professionnalisme du personnel.
- ✓ Le point fort du secteur bancaire dans les 3 villes est le Professionnalisme des employés à Casablanca.
- ✓ La Gestion de Compte et les Services bancaires génèrent les plus fortes émotions négatives envers les banques.
- ✓ la ville qui se distingue dans le plus grand nombre de catégories est Marrakech avec les meilleures performances dans Le Temps d'Attente, la Qualité de Service et la Technologie.
- ✓ 9 avis sur 10 sont négatifs concernant le Comportement du Personnel.
- ✓ Les banquiers qui ont la plus forte connexion émotionnelle avec leurs clients sont les banquiers de Marrakech.
- ✓ La Qualité de Service à Marrakech est la grand point faible des agences bancaires des trois villes.



OMAR ALAOUÏ - OPINION ANALYSTE

LES MÉDIAS SOCIAUX SONT UN OUTIL PHARE DE LA STRATEGIE “EXPERIENCE ECONOMIE”

Dans l'arène contemporaine de la réputation bancaire, les avis en ligne ont acquis une influence capitale, surpassant souvent le pouvoir traditionnel de la publicité. Cette dynamique s'avère particulièrement critique pour le secteur bancaire marocain, confronté à des défis de taille dans sa capacité à répondre avec agilité aux interactions numériques.

À l'ère où le numérique re dessine le paysage des interactions, l'importance du contact humain demeure inébranlable, révélant une préférence marquée pour une expérience "phygitale" qui harmonise le virtuel et le personnel. Cette tendance est particulièrement prégnante parmi la Génération Z, en quête d'un accompagnement sur-mesure, et ce, malgré la réduction notable du réseau physique, avec la fermeture de 145 agences bancaires au Maroc en 2022 et de 143 en 2023.

Dans l'univers impitoyable de l'expérience client, les écueils tels que l'accueil indifférent, les failles technologiques et l'absence palpable d'interaction humaine dans les agences bancaires transcendent le statut de simples faux pas pour devenir des fautes rédhibitoires. Alors que de plus en plus de clients contactent les banques sur les réseaux sociaux pour exprimer leurs réclamations et plaintes, les médias sociaux devraient être considérés comme un élément croissant de la stratégie plus large de service client, plutôt que simplement comme un outil de marketing..

Les banques ont une opportunité unique de créer un avantage commercial en capitalisant sur la “Expérience Economie”. Même si certaines banques semblent être plus concentrée sur cet exploit que d'autres, la course reste encore largement ouverte à n'importe quelle banque pour prendre les devants à cet égard, débloquer des stratégies pour augmenter la fidélisation des clients, renforcer la fidélité et offrir des expériences exceptionnelles.

FORRESIGHTS



43%

de tous les avis traitent
du Service Client

QUE DEMANDENT LES CLIENTS

Les rétroactions issues des avis et commentaires clients dans le secteur bancaire marocain dévoilent des insights cruciaux quant aux attentes et exigences de la clientèle dans les villes de Casablanca, Marrakech et Rabat, articulées autour de plusieurs axes fondamentaux :

- **Service Client Personnalisé et Dynamique:** Les consommateurs privilégient une approche bancaire qui valorise la singularité de leurs besoins, en y apportant des réponses promptes et adaptées. L'importance d'une interaction client agile, caractérisée par une prise en charge instantanée des requêtes et un support clientèle à la fois accessible et performant, se révèle comme un critère déterminant.
- **Accessibilité et Commodité des Services:** Une facilité d'accès aux services bancaires, que ce soit à travers des interfaces numériques, des applications mobiles ou des dispositifs physiques tels que les guichets automatiques, est impérative. Les clients aspirent à une intégration harmonieuse des services bancaires dans leur quotidien, favorisant ainsi une expérience utilisateur sans friction.
- **Conseil Financier et Accompagnement Stratégique:** Au-delà des opérations bancaires élémentaires, un désir marqué pour un conseil éclairé et un accompagnement personnalisé dans les prises de décision financières se manifeste, couvrant des domaines tels que les crédits ou la gestion de patrimoine.
- **Construction de Relations Bancaires Durables:** Enfin, une aspiration à forger des partenariats pérennes avec les établissements bancaires est exprimée, s'appuyant sur une base de confiance réciproque et un soutien ininterrompu tout au long du parcours financier des clients.

LES SENTIMENT N'EST PAS AU TOP

Nous avons pu extraire des insights significatifs concernant la perception et le sentiment des clients à l'égard de leurs expériences bancaires par ville.

Casablanca

Casablanca, en tant que centre économique, a montré une diversité plus large de retours, mais avec une dominance notable de sentiments négatifs, soit 72%. Les clients expriment leur frustration face à des processus opérationnels inefficaces et des délais de réponse prolongés et des interruptions des technologies (GAB, Système, comm) mettant en lumière des opportunités d'optimisation des processus et d'amélioration de l'efficacité.

Rabat

À Rabat, la distribution des sentiments a révélé une tendance générale de 72% vers des retours négatifs parmi les clients des banques. Les préoccupations majeures semblent se concentrer autour de la qualité du service client et du comportement du personnel, signalant un besoin d'amélioration dans ces domaines pour rehausser la satisfaction client.

Marrakech

À Marrakech, les données ont également indiqué une prévalence de retours négatifs de 72,9%, particulièrement en ce qui concerne le service client et le temps d'attente. Cette tendance souligne l'importance d'une communication efficace et d'une résolution proactive des problèmes pour améliorer l'expérience globale des clients.

Les sentiments des clients envers les banques sont alignés et uniformes dans les trois villes

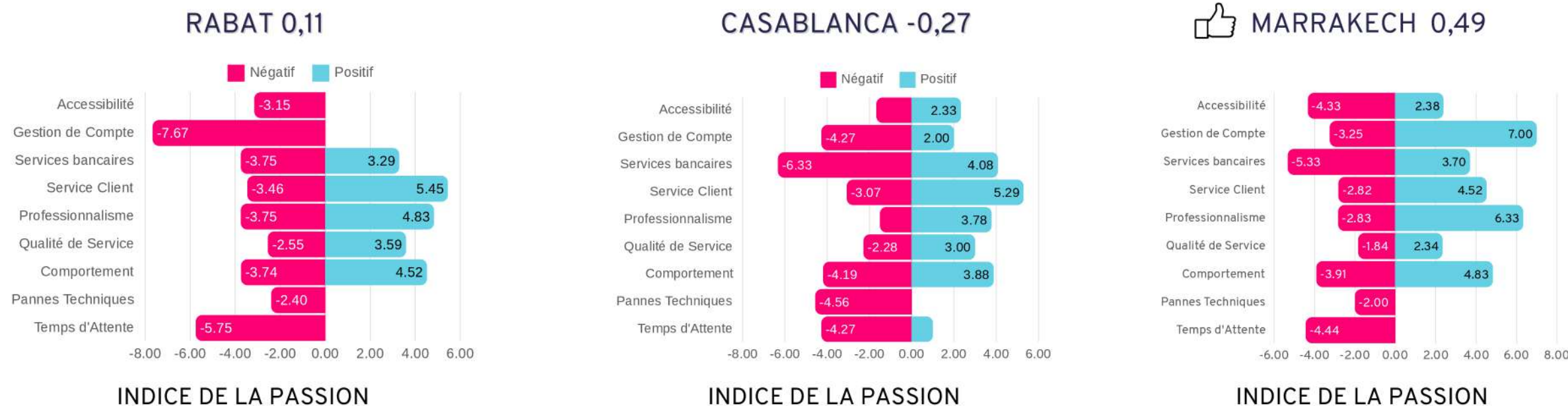
- Je suis mécontent et insatisfait depuis un bon moment par rapport au service de cette agence. Exemple, aujourd'hui je suis allé à 2 reprises pour retirer une carte bancaire, l'agent qui a les clés, n'est pas encore arrivé ! Et je suis parti bredouille !
- Ils sont très gentils et disponible.et en particulierité je remercie Asma
- Service irréprochable. Directeur très à l'écoute. Personnel très sympa et accueillant.
- S il y avait 0 je l'aurais attribué à cette agence ...!
A fuir , ni service ni horaires ni flexibilité !!

LA CONNEXION ÉMOTIONNELLE EST FORTE A MARRAKECH

Chaque avis ou commentaire tombe dans l'une des deux catégories suivantes. Les utilisateurs partagent leurs propres sentiments ou inspirent les autres à ressentir quelque chose. Notre analyse évalue l'INTENSITE de l'engagement du discours des clients envers leurs marques. Il est représentée par une moyenne pondérée de l'intensité de la passion des mots et du Sentiment Net (Sentiment Positif - Sentiment Négatif) pour représenter la "favorabilité" globale.

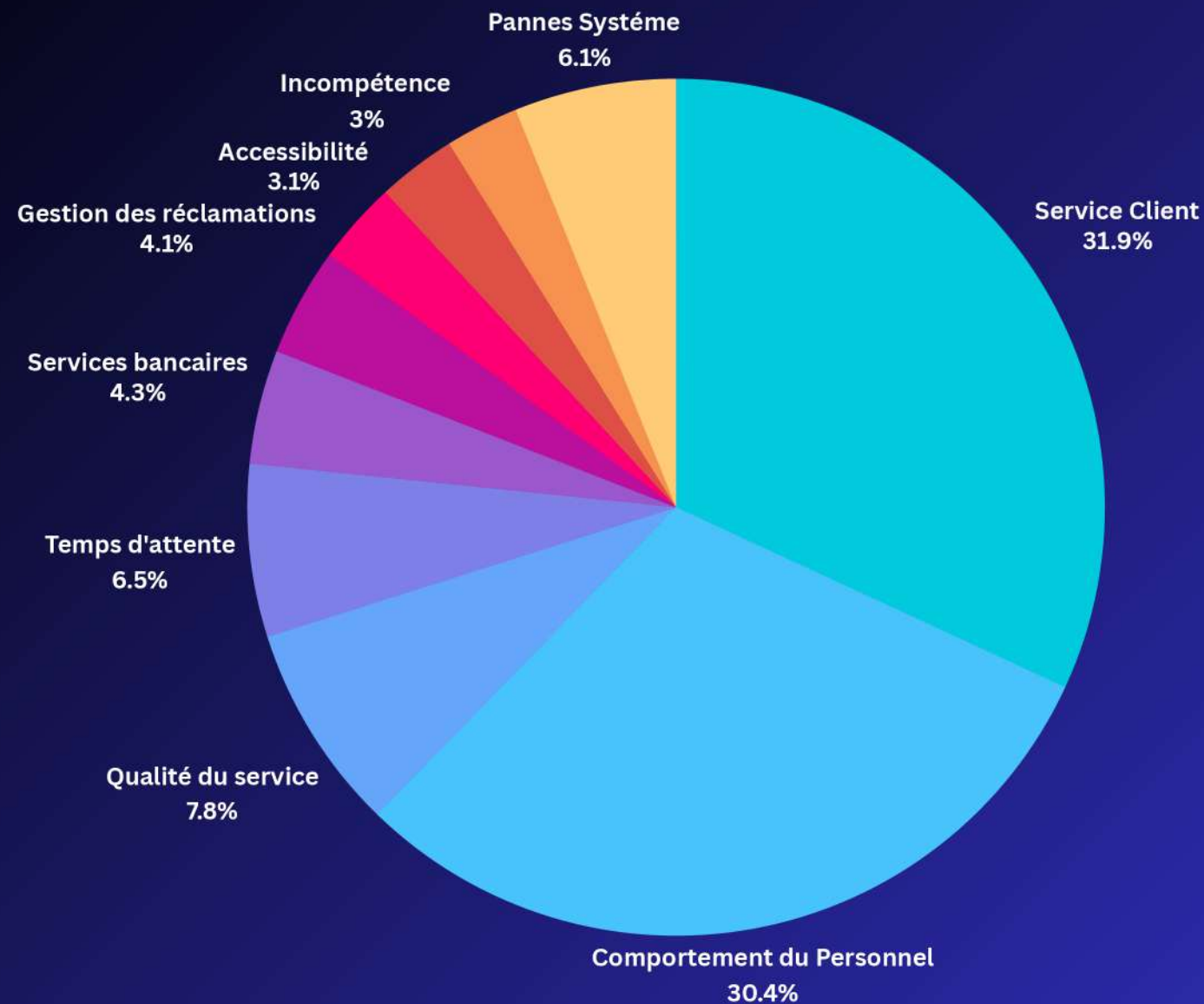
Cet indice est étalonné sur une échelle de -10 à +10. Plus cet indice est élevé, plus l'attachement émotionnel des clients à la banque est fort. En revanche, un indice négatif élevé indique que le client est prêt à rompre le lien sa banque.

Ces visualisations graphiques mettent en évidence les domaines et aspects du service où les émotions positives et négatives des clients des agences bancaires sont intenses envers leurs banques.



- Les banques de Marrakech se distinguent comme la ville la plus appréciée par ses clients avec une moyenne des scores positifs de 4,37, et est également la ville la moins "détestée" avec une moyenne des scores négatifs de -3,42. Cela suggère que Marrakech a, en général, les avis clients les plus favorables parmi les trois villes étudiées. **L'indice global moyen de la Passion pour le secteur bancaire de la ville de Marrakech est 0,49.**

- Casablanca et Rabat ont des indices moyens positifs plus bas que Marrakech, avec respectivement 2,86 et 2,41. A casablanca les aspects tels le Service Bancaire, les Pannes Techniques et la Gestion de Compte affaiblissent la connexion émotionnelle des clients. A Rabat, la Gestion de Compte et le Temps d'attente sont responsables de la faible connexion émotionnelle des clients. Par contre le Service Client et le Comportement du Personnel renforcent la connexion émotionnelle des clients avec leurs banques.



Cette table permet de visualiser clairement les domaines principaux de préoccupation des clients, le comportement du personnel et le service client étant largement en tête de liste.

TOP 10 DES POINTS DE DOULEUR DES CLIENTS

Les 10 principaux problèmes identifiés, par ordre d'importance quantitative

1. Service client
2. Comportement du personnel
3. Qualité du service
4. Temps d'attente
5. Pannes systèmes
6. Services bancaires
7. Gestion des réclamations
8. Accessibilité
9. Incompétence
10. Professionnalisme

Ces catégories reflètent les principaux domaines de préoccupation exprimés par les clients dans leurs avis. Le comportement du personnel et la qualité du service client se détachent comme étant les problèmes les plus fréquemment mentionnés, ce qui indique que les interactions humaines et la qualité de l'accueil sont des éléments cruciaux de l'expérience client dans le secteur bancaire.

INSIGHTS CLIENTS

La Qualité de Service maintient l'équilibre

Les évaluations portant sur la Qualité de Service représentent 12% du corpus total des avis examinés, parmi lesquels 54,24% expriment un sentiment positif. Cette répartition révèle une perception équilibrée des services offerts. Néanmoins, il est crucial de noter que 40,68% des avis relatifs à la qualité de service émettent des critiques, signalant ainsi d'importantes zones d'amélioration.

À Marrakech, les commentaires sur la Qualité de Service sont principalement axés sur le manque de fluidité et d'organisation en agence.. Marrakech affiche le plus mauvais score de Sentiment Net soit -83% À Casablanca une majorité (61%) des retours clients expriment des observations négatives sur la Qualité de Service en agence.

En revanche, Rabat se démarque avec le meilleur score en termes de Qualité de Service, affichant un sentiment positif de 46% parmi l'ensemble des avis clients concernant la ville. Son Score de Sentiment Net est de -7,5% soit un bien meilleur positionnement par rapport à Marrakech et Casablanca (NSS de 20%).

INSIGHTS

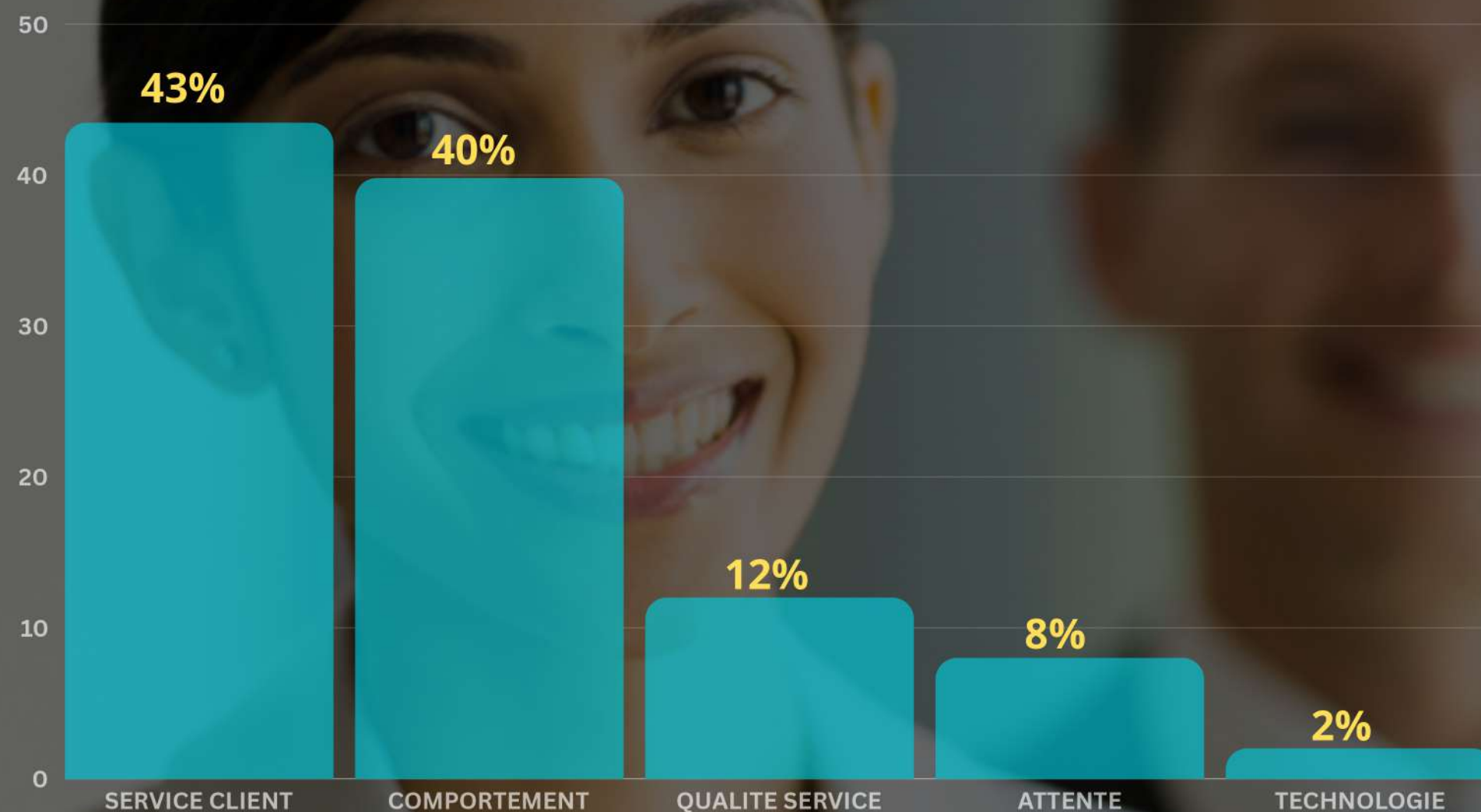
54%

des avis sur la qualité du Service sont positifs

- J'espère que vous ne tomberez jamais dans une situation où vous aurez besoin du service client parce qu'il n'y en a pas.
- J'aime bien l'agence tout le monde est sympathique
- On appelle la banque un tas de fois ils n'ont jamais répondu comment peut on communiquer et régler nos affaires avec vous. Soyez serviables on vient pas mendier
- خدماتهم رائعة استقبال الزبناء راقى
- Personnel nonchalant, fermeture de la banque avant les horaires, directrice souvent absente.
- Le personnel manque de professionnalisme, et il est inutile d'espérer résoudre le problème pour lequel vous vous êtes déplacé dès la 1ère visite. Cela fait un mois et trois visites à l'agence pour clôturer mon compte, et je n'ai toujours pas obtenu satisfaction.

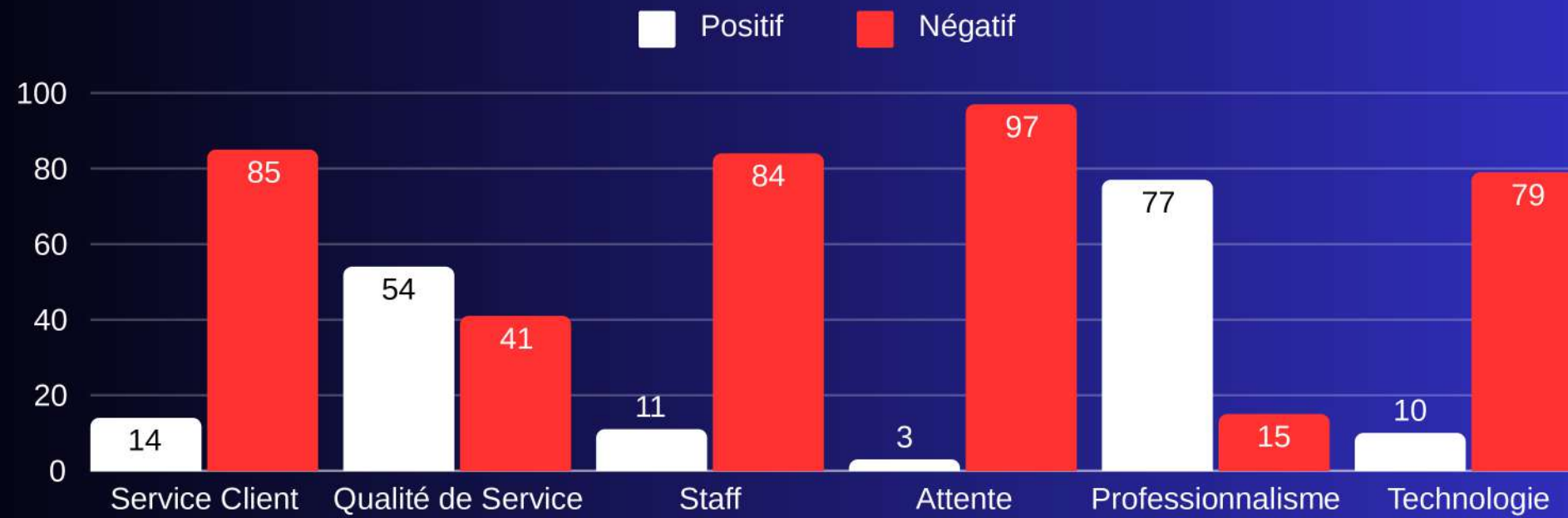
FEEDBACK

PART DE VOIX PAR ASPECT EN %



Les avis des clients sur les agences bancaires à Rabat, Marrakech et Casablanca se concentrent principalement sur le Service Client et le Comportement du Personnel, avec moins d'attention accordée à la qualité du service, le temps d'attente et la technologie.

SENTIMENTS DES CLIENTS PAR ASPECT



Service Client

L'évaluation de la catégorie "Service Client" est typique dans le feedback client dans le secteur bancaire. Les avis couvrant le Service Client représentent 43,47% du total des avis analysés et indique également une perception majoritairement négative du service client. 85.45% des avis relatifs au Service Client sont négatifs et 13.15% des avis sont positifs. Ce constat s'applique aux trois villes.

La distribution des avis pour cette catégorie par ville est de 42.86% pour Casablanca, 42,75% pour Marrakech et 27,10 % pour Rabat soulignant ainsi une concentration de la catégorie "Service Client" à Casablanca et Marrakech.

La ville de Marrakech se distingue le mieux sur les 3 villes avec un taux de Sentiment Net de -58% soit le meilleur score des trois villes. Le Sentiment Net de la catégorie Service Client est de -75% pour Rabat et -76% pour Casablanca soit la ville qui dispose du plus mauvais service client.

Les avis catégorisés montrent une préférence pour le Professionnalisme et la Qualité de Service, tandis que l'Attente, le Comportement du Personnel, la Technologie et le Service Client reçoivent majoritairement des retours négatifs.

- Agence professionnelle Les conseillers font du bon travail notamment Abdelrahim il s'assure que vous obtenez les meilleurs conseils bancaires pour vos besoins. Je conseil cette agence
- Service inexistant Les clients de cette agence devraient être remboursés des frais sur leur comptes bancaires L'agence ouvert et ferme selon ses horaires et non selon ceux affichés
- Je viens de rencontrer un gros problème au distributeur de billets j'ai été débité de mon compte à l'étranger sans avoir reçu les billets en espèces Je suis entré a la banque pour les informer du souci il m'ont dit de faire un courrier de réclamation ...J'ai été crédité sous 48H. Excellent service
- Expérience traumatisante dans cette agence, vraiment le personnel est tropppp lazyyyyyy.... 0/5 qualité de service

FEEDBACK

Les clients applaudissent le Professionnalisme

Les avis relatifs au "Professionnalisme" représentent 2,65 % de l'ensemble des retours et révèle une constatation intéressante: elle est largement positive dans les trois villes, avec des proportions presque identiques. Cela témoigne d'un niveau élevé de satisfaction parmi les clients. Parmi ces mentions, une majorité de 77% expriment un sentiment positif. Casablanca affiche le plus fort taux de professionnalisme avec un Sentiment Net de 62.5%. Ce score de Sentiment Net représente le plus grand point fort du secteur bancaires des trois villes.

Les clients souffrent du Temps d'Attente

La problématique du "Temps d'attente" au sein des agences bancaires émerge comme un élément de frustration majeur pour les clients, mettant en lumière l'impératif crucial de l'efficacité opérationnelle dans l'expérience client. Cette thématique représente 8% de l'ensemble des retours analysés, avec une incidence particulièrement marquée à Marrakech, atteignant 14,5%, et à Rabat, 13,43%.

97% des avis liés à cette catégorie sont teintés de négativité. Ce constat souligne un défi majeur pour les banques des trois villes, qui doivent optimiser leurs processus et leur gestion des flux clients afin de réduire les temps d'attente et d'améliorer la satisfaction globale. Les trois villes font face à un nombre très élevé de retours négatifs, en raison de la nature même de cette catégorie critique. Le temps d'Attente à Rabat représente le plus gros point faible de cette ville soit un taux de Sentiment Net négatif de -80%.

INSIGHTS



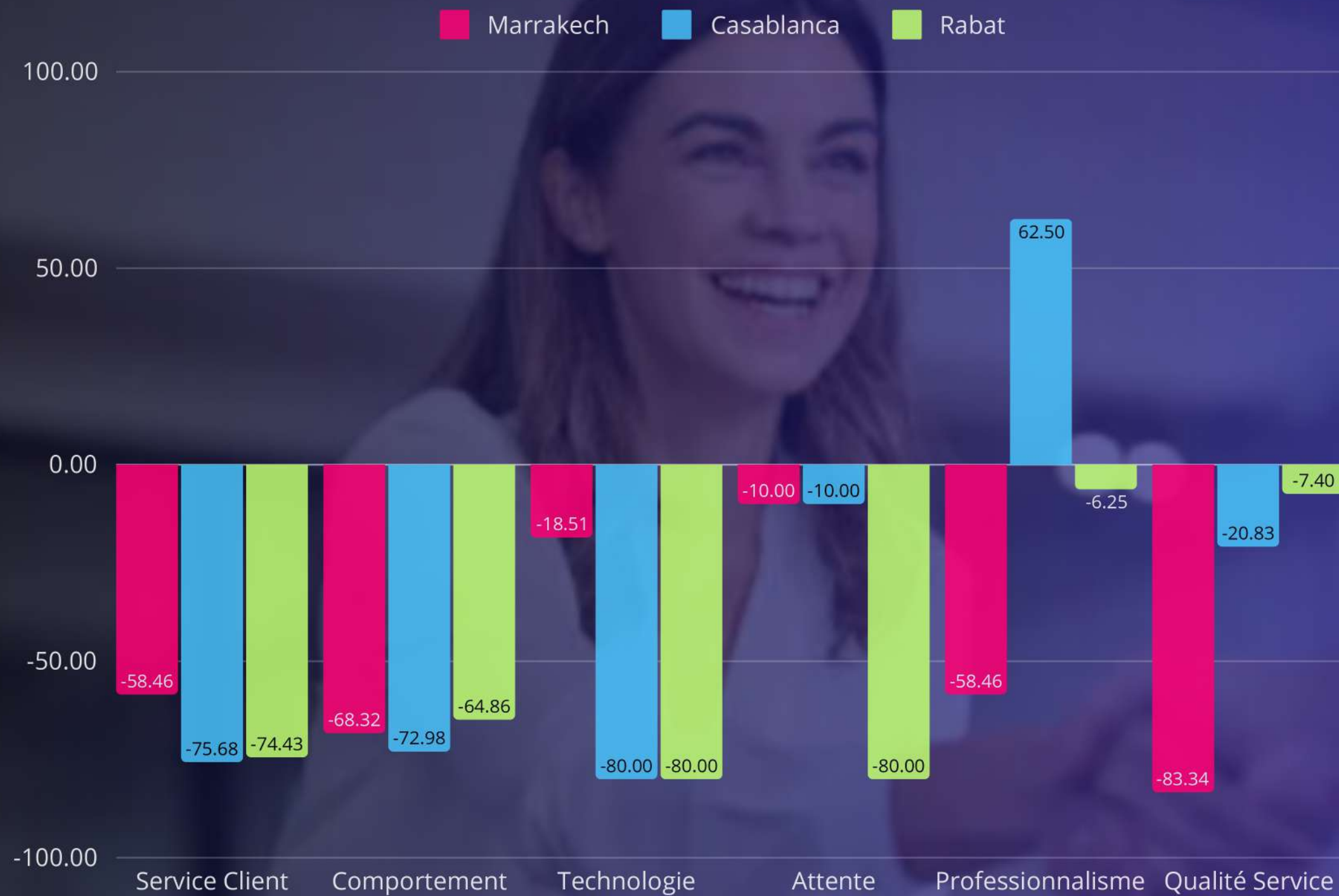
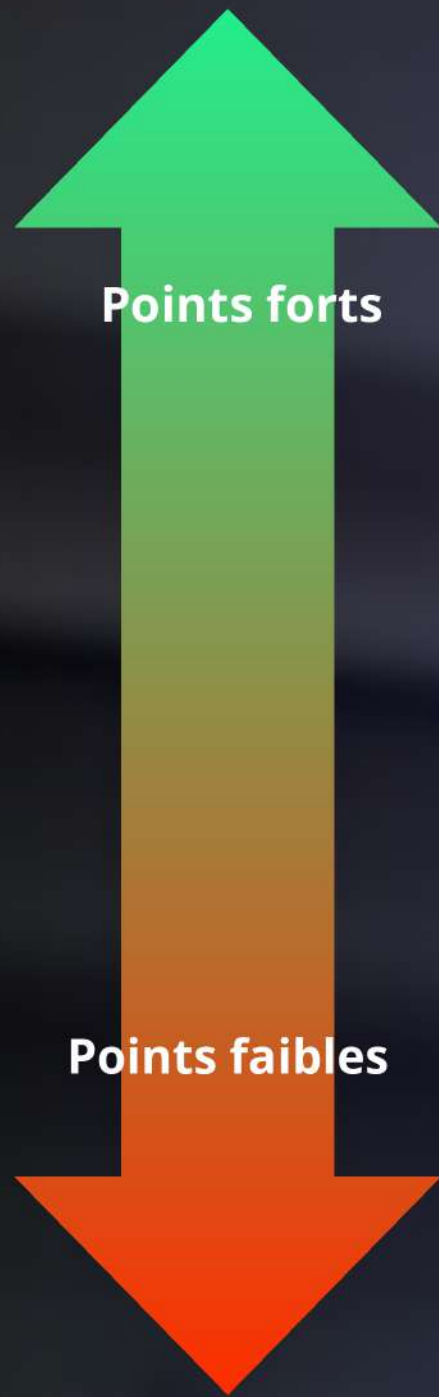
77%

du feedback des clients sur le professionnalisme des employes de banque est positif

- Grand bravo au chef d'agence M TAHA de l'agence Moulay Ismail à Casablanca pour son professionnalisme.
- Très bonne banque à l'ère du temps, service impeccable quand j'ai un soucis ... Mlle Hariri, ma conseillère, est très à l'écoute et sympa et chaleureuse. Je recommande.
- Excellent service, une équipe très professionnelle chapeauté par Mme Laroussi bravo
- Trop de temps d'attente en extérieur pour accéder à l'établissement.
- Toujours fermé le matin les banquiers n'ouvrent pas à l'heure! ... ils ne sont jamais là à temps!
- Service lamentable et personnel tout aussi médiocre que non professionnel.
- Très mauvais service et la responsable se comporte d'une manière impolie
- Service très lent.
- Manque de respect de la clientèle (personnel prends leur petit dej au bureaux à 10h00 en laissant les clients attendre).

FEEDBACK

SENTIMENT NET DES CLIENTS PAR ASPECT en %



Cette visualisation fournit une vue comparative du Sentiment Net à travers différents aspects de service dans le secteur bancaire des trois villes. Les insights obtenus peuvent servir de guide aux dirigeants pour cibler des améliorations spécifiques, en se concentrant sur les domaines où le sentiment net est le plus bas. Seul le Professionnalisme à Casablanca se distingue comme un vrai point fort. Le Sentiment Net pas ville place Casablac

Rayan
Local Guide - 23 reviews
★★★★★ 9 months ago
Très bon accueil au top

ali bazwi
Local Guide - 60 reviews - 85 photos
★★★★☆ 11 months ago
La banque la plus affreuse et unwelcoming au monde. Dommage, j'y allais tout le temps quand j'étais jeune. S'ils ne changent pas d'employés, ils devraient fermer

Dominique Fabien Dupont
Local Guide - 16 avis
★☆☆☆☆ il y a une semaine **NOUVEAU**
J'y suis depuis 16 ans. Pendant et depuis les travaux de 2023, l'équipe a totalement changé. Vous avez vraiment l'impression de les déranger et ils sont parfois désagréables. Alors qu'avant, c'était un plaisir d'y aller.

FEEDBACK

80%

est le Sentiment Net pour le Temps d'Attente en agence à Rabat soit le plus grand point faible au niveau des 3 villes



88%

Du feedback des clients sur la qualité des prestations est négatif à Marrakech.



79%

des avis sur les infrastructures technologiques et les GAB sont négatifs.



Le Comportement du Personnel est à revoir

Dans les villes de Casablanca, Rabat et Marrakech, la catégorie "Comportement du personnel" occupe une place centrale dans les retours clients, représentant 40 % de l'ensemble des avis. Cela révèle les subtilités de l'interaction humaine et son rôle essentiel dans la satisfaction client. Notamment, 84% de tous les commentaires relatifs à cette catégorie expriment un sentiment négatif, soulignant ainsi les défis persistants dans ce domaine.

À Casablanca, des retours négatifs mettent en lumière un "manque de respect" ou d'empathie dans certaines situations, tandis que les retours positifs soulignent l'attention, la courtoisie et l'efficacité du personnel. Cette ville affiche le taux de Sentiment Net de -73% suivi de la ville de Rabat avec un score de Sentiment Net de -68%. Ces scores très bas reflètent des grands points faibles pour les banques de la région.

À Rabat, les éloges sont souvent adressés au personnel démontrant un haut niveau de courtoisie, d'efficacité et de respect, tandis que les critiques pointent les cas d'indifférence ou de manque de réactivité. Ces retours mettent en évidence l'importance cruciale d'une formation adéquate du personnel pour garantir un service personnalisé, transparent et authentique, capable de répondre aux attentes élevées des clients.

22%

Le taux global des retours clients qui traitent de leurs préoccupations concernant le comportement du personnel.

40%

des avis des clients sont expriment des sentiments positifs envers la Qualité de Service

-83%

est le taux de Sentiment Net pour la catégorie Qualité de Service de la ville de Marrakech ce qui en fait le plus gros point faible du secteur.

77%

Du feedback des clients sur le Professionnalisme des employés est positif à Casablanca.

 **michel senouf**
Local Guide · 74 reviews · 13 photos

★★★★★ a year ago

mon épouse et moi même avons été reçus et renseignés par un excellent commercial, Mr Mustafa, faisant preuve d'un très grand **professionalisme**

 **Ismail Kanchidi**
1 review

★★★★★ 4 weeks ago

Je suis toujours accueilli de manière très chaleureuse et professionnelle, ce qui contribue à rendre chaque expérience des plus agréables. Le cadre est également très plaisant, ajoutant une touche supplémentaire à chaque visite.

 **oussama elbaz**
1 review · 1 photo

★☆☆☆☆ 11 months ago

Service tres lent , personnels inactifs, a chaque fois qu'on pose une question il nous demande de patienter pour parler avec un assistant . Très déçu de **sav**

 **Saad Chouar**
5 reviews · 4 photos

★☆☆☆☆ 3 months ago

Mauvaise expérience, accueil nul et aucun respect de la clientèle par le conseiller Haitam Znata.

Notre analyse ressort d'autres thèmes annexes discutés par les clients.

L'Accessibilité est source de douleur

Les avis des clients sous la catégorie "Accessibilité" est cruciale pour évaluer la facilité avec laquelle les clients peuvent interagir avec leur banque. L'accessibilité englobe la disponibilité des services bancaires, y compris les heures d'ouverture des agences, la facilité d'utilisation des plateformes en ligne et mobiles, et l'accès aux guichets automatiques.

Le sentiment des clients envers cette catégorie combinés est le suivant: Positif: 11.11%, Négatif: 80.00%, Neutre: 8.89%. La ville qui obtient le meilleur score pour la catégorie Accessibilité est **Casablanca**.

La Gestion de Compte

Les avis des clients regroupés sous la catégorie "Gestion de Compte" se concentrent sur la manière dont les banques gèrent et facilitent l'interaction des clients avec leurs comptes bancaires. Cela inclut l'ouverture de compte, la maintenance, l'accès aux informations de compte, la personnalisation des services et la résolution des problèmes ou des préoccupations des clients. Les sentiments des avis des clients se présentent comme suit pour cette catégorie: Positif: 25.00, Négatif: 70, Neutre: 5%

Marrakech se distingue comme la ville ayant le pourcentage le plus élevé d'avis positifs dans cette catégorie.

Services Bancaires

La catégorie "Services Bancaires" regroupe une diversité d'avis concernant les services financiers proposés par les banques, incluant les opérations courantes comme les dépôts, les retraits et les transferts d'argent. Ces avis mettent en lumière un mélange d'expériences positives et négatives avec les services bancaires, incluant des problèmes de gestion de compte, d'utilisation de carte internationale, et de prélèvements non autorisés. Le sentiment des clients au sujet de cette catégorie se présente comme suit: Positif: 48.39%, Négatif: 27.42%, Neutre: 24.19%.

La ville offrant le meilleur service bancaire, selon le pourcentage le plus élevé d'avis positifs dans la catégorie " est Casablanca.

- Le service d'une agence dépend toujours de son directeur. Je suis cliente depuis des années et je peux dire maintenant qu'elle est entre de bonnes mains. Merci pour le service irréprochable, la disponibilité et les bons conseils surtout.
- Service médiocre, à chaque fois qu'il y a une personne bien et à la hauteur il la transfère ou bien elle quitte on arrive pas à les joindre à l'agence vous êtes obligés à se déplacer pour une réclamation.
- Je viens d'ouvrir un compte. Premier contact ! Caissière très compétente. Et au service des clients. Merci pour votre aide.
- Service nul l'attente à l'extérieur de l'agence de plus que sous prétexte de déjeuner des employés... C'est honteux

Philippe Gleize
Local Guide · 60 avis · 126 photos
★★★★★ il y a 11 mois
Personnel très à l'écoute

Mounir Zehrouni
Local Guide · 13 reviews · 3 photos
★★★★ 10 months ago
Un très mauvais accueil, un comportement impoli de la chargée de caisse et une discrimination envers les clients "Non VIP". Vous ne méritez pas ce qu'on vous paye pour la tenue de compte. Formez vos agents et apprenez leur le respect et la modestie.

Ab EZ-Zargani
1 review
★★★★★ 2 years ago
Le Directeur wld Nass

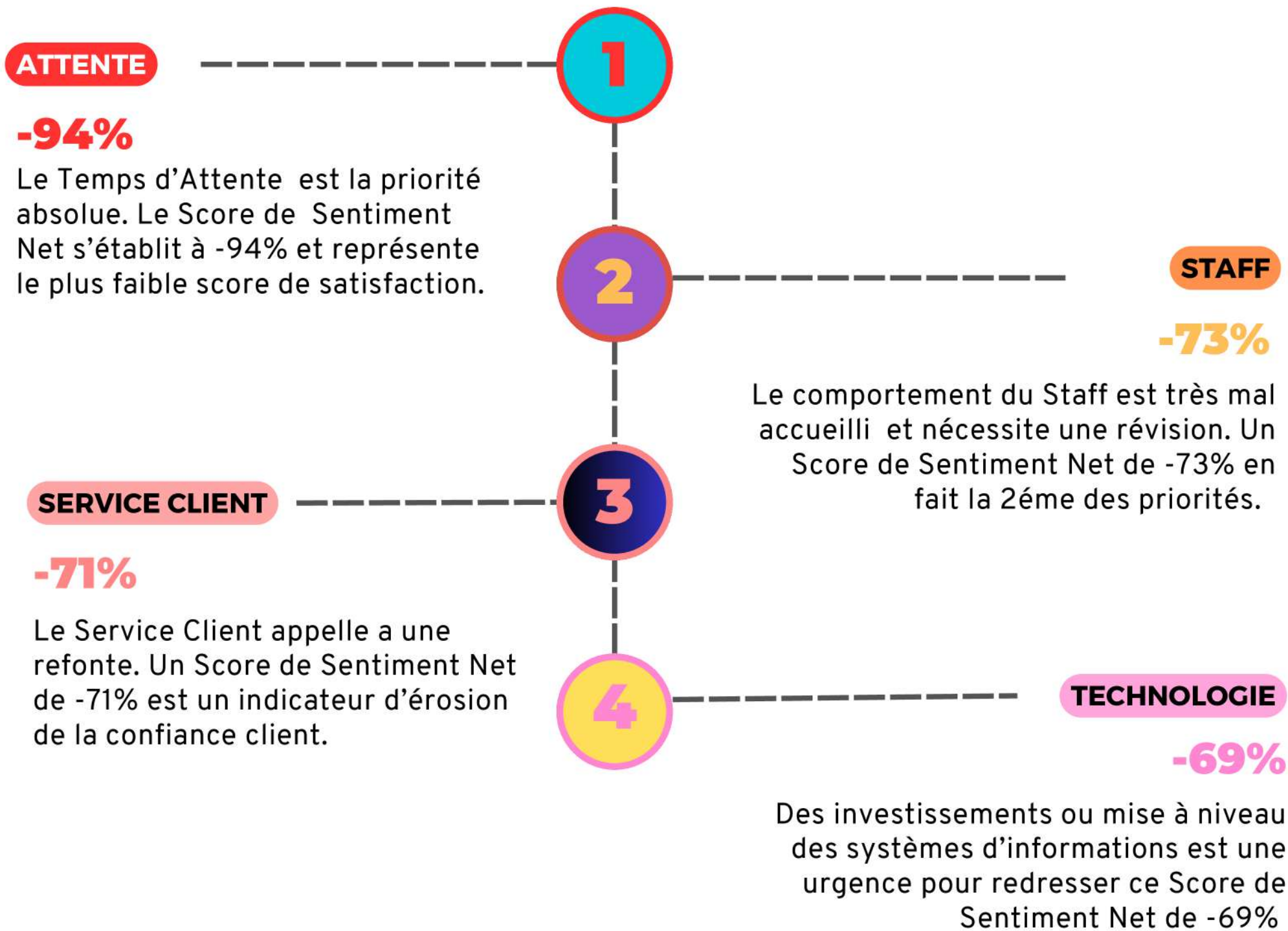
Walid Housni
3 reviews
★★★★ 2 years ago
Agence à éviter, équipe vraiment pas professionnelle, la conseillère (Meryem R) n'est pas professionnelle, majorité du temps hors disponibilité, manque de respect, et ça donne même pas envie de revenir à l'agence.

Youssef el karfi
Local Guide · 49 reviews · 173 photos
★★★★★ 8 months ago
مشاور الناس الزونين و جابو لبنا المعقرين

Yassine Saidali
Local Guide · 20 reviews · 8 photos
★★★★★ 2 years ago
Une banque avec une équipe très professionnelle, proactive, interactive et réactive.
Merci Mme Raiss pour les réponses en temos réelle, et merci au conseillers en agence pour leur aimable accueil et qualité de service sans paire.

LES PRIORITES

Nous dressons ci bas la liste des priorités qui ont été identifiées pour redresser le taux de satisfaction.



LES CHAMPIONS

Dans l'évaluation des expériences clients au sein du secteur bancaire, certaines villes se démarquent particulièrement dans certaines catégories. Ce classement illustre les villes qui, selon les retours clients, offrent les meilleures prestations dans ces catégories cruciales pour la satisfaction client.



SERVICE CLIENT

MARRAKECH



QUALITE DE SERVICE

RABAT



COMPORTEMENT

RABAT



PROFESSIONNALISME

CASABLANCA



TECHNOLOGIE

MARRAKECH



TEMPS D'ATTENTE

CASABLANCA MARRAKECH

METHODE

Pour cette première édition Affinytix a analysé le sentiment des consommateurs sur les réseaux sociaux à propos des principales banques de détail au Maroc. En déballant les principaux moteurs de satisfaction et frustration des consommateurs, l'étude vise à déterminer si les banques répondent aux attentes en matière de service client et de comportement sur le marché.

Les sept banques référencées dans l'analyse sont Attijari Wafabank, Bank of Africa, Banque Populaire, BMCI, CIH Bank, Crédit du Maroc et Société Générale. Affinytix a récupéré 4300 avis publics mentionnant ces banques pour la période du 1er Février 2022 au 28 Mars 2024. Un échantillon statistiquement pertinent de ces mentions a été analysé pour comprendre les préoccupations des consommateurs au sein du secteur bancaire dans des domaines tels que le service client, les produits, les infrastructures et le comportement du personnel bancaire.

L'analyse thématique permet une compréhension granulaire des thèmes spécifiques qui déterminent le sentiment des consommateurs.

L'échantillon de 4300 mentions porteuses de sentiment (positives et négatives, hors neutres) ont généré 57 sujets bancaires prédéfinis étaient contenus dans chaque mention. 9 grands thèmes englobent les 57 sujets prédéfinis. Les grands thèmes sont: le Service Client, la Qualité de Service, la Gestion de Compte, le Temps d'Attente en agence, le Comportement du Personnel, le Professionnalisme; la Technologie Bancaire, les Services Bancaires et les Installation Bancaires.

L'objectif primordial de notre analyse réside dans l'exploration des disparités régionales en matière de satisfaction et d'insatisfaction clientèle, en mettant en exergue les spécificités et les convergences des retours clients entre Casablanca, Rabat et Marrakech. Nous aspirons à déceler les thématiques saillantes propres à chaque ville.

Avis de non-responsabilité: Nous tenons à informer nos clients que différentes techniques d'analyse peuvent conduire à des résultats variés dans le cadre de nos services d'analyse de texte. La nature complexe des données textuelles et des méthodes d'analyse implique que les résultats peuvent varier en fonction des paramètres choisis, des algorithmes utilisés et d'autres facteurs. Nous mettons tout en œuvre pour fournir des analyses précises et fiables, mais nous ne pouvons garantir l'exactitude absolue des résultats. Il est donc important de prendre en compte la possibilité de variations dans les résultats d'analyse et de les interpréter avec discernement.

Les avis sont documentés et archivés et n'engagent que leurs auteurs. Les avis ne représentent pas la totalité des avis des clients des banques et ne sont qu'une expression d'opinions, de sentiments et émotions parmi d'autres.

Google prend au sérieux les avis frauduleux. Tous les avis passent par un algorithme de modération avant publication, et ceux qui enfreignent les politiques de Google sont supprimés.

Tous les avis nécessitent également un email valide. Tout commerce peut demander l'élimination de tout avis qu'il juge faux.



AFFINYTIX

We Help Brands Build Trust

Contactez Nous

hello@affinytix.com

Tel + 212 661 460061



Nos services

Nous aidons les marques à comprendre leurs clients et prendre des décisions Quick Win.

affinytix.com

Ce document est fourni uniquement à des fins d'information générale et ne remplace en aucun cas une consultation avec des conseillers professionnels. Affinytix a pris soin de collecter, traiter et présenter ces informations avec diligence, mais n'a pas vérifié, validé ou audité les données de manière indépendante pour en assurer l'exactitude ou l'exhaustivité. Affinytix ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, des garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, et ne saurait être tenu responsable envers toute personne ou entité utilisant ce document ni assumer aucune responsabilité à son égard. Ce rapport est destiné uniquement à des fins générales et ne peut se substituer à une consultation avec des conseillers professionnels. Il est réservé à un usage interne par le destinataire et ne doit pas être transmis, par écrit ou autrement, à des tiers sans le consentement écrit de Affinytix.