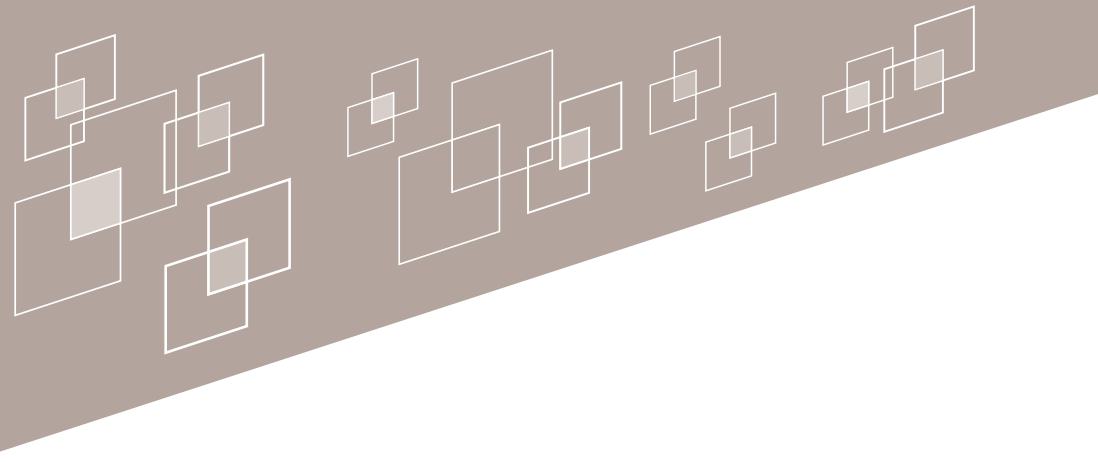




MESURE SATISFACTION
CLIENTS 2008



*Pour s'assurer en permanence de la **satisfaction de ses clients** et **améliorer** sans cesse **sa qualité de services**, Natixis Intertitres réalise chaque année une **“Mesure Satisfaction Clients”**.*

Cette enquête, conduite par un institut d'études indépendant, est menée une fois par an sous forme barométrique. Elle permet à Natixis Intertitres d'établir un diagnostic objectif de la qualité de ses services et ce, à tous les stades de sa Relation Clients.

***1 000 entreprises clientes ont été interrogées**, du 5 au 12 juin 2008, selon la méthode des quotas par segment de clientèle et d'implantation géographique.*

*Les équipes de Natixis Intertitres sont heureuses de vous présenter les résultats de cette **mesure de satisfaction clients 2008** et vous en souhaitent une excellente lecture.*

1 VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE

« De manière générale, si vous deviez noter de 0 à 10 votre satisfaction vis à vis de Natixis Intertitres, quelle note donneriez-vous ? »

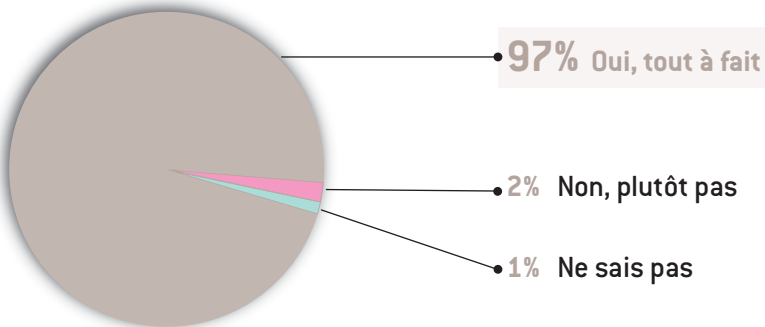
Note moyenne obtenue : 8,7/10

Avec un score de 8,7/10 obtenu chaque année depuis 2004, la satisfaction globale des clients est excellente au regard des standards observés pour les sociétés de services.

Le barème de notation se situe entre 0 et 10, 0 signifiant «pas du tout satisfait» et 10 «très satisfait».

2 TAUX DE RECOMMANDATION

« Recommanderiez-vous Natixis Intertitres à d'autres entreprises ou organismes que vous connaissez ? »



97% de nos clients nous font confiance et sont prêts à nous recommander à d'autres entreprises.

Vous connaissez une entreprise qui ne bénéficie pas encore des avantages des Titres Spéciaux de Paiement de Natixis Intertitres, **parrainez-la et recevez jusqu'à 180 € de CA DO CHÈQUE !**

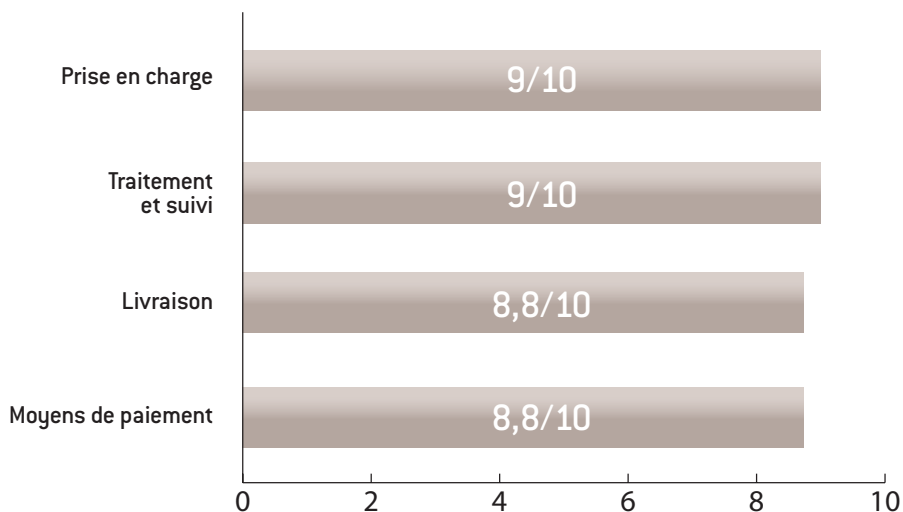
Pour en savoir plus, contactez-nous au **N° Indigo 0 820 20 20 01**

0,09 € TTC / MN

L'analyse de ces résultats nous permet
de répondre au mieux à toutes vos demandes
dans une optique d'amélioration
et de progrès permanents.

3 LA GESTION DE VOS COMMANDES

« Concernant la gestion de vos commandes, quelle note de 0 à 10
donneriez-vous pour chacun des thèmes suivants ? » :



Note moyenne obtenue : 8,9/10

Le barème de notation se situe entre 0 et 10, 0 signifiant «pas du tout satisfait» et 10 «très satisfait».

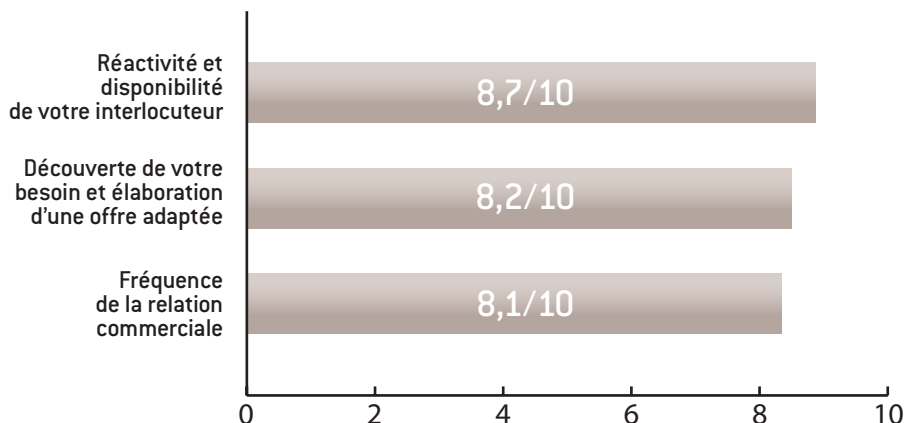
4 LA RELATION COMMERCIALE ENTRE VOUS ET NATIXIS INTERTITRES

« D'une manière générale, si vous deviez noter de 0 à 10 la relation commerciale par téléphone avec Natixis Intertitres, quelle note donneriez-vous ?

Note moyenne obtenue : 8,8/10

Le barème de notation se situe entre 0 et 10, 0 signifiant «pas du tout satisfait» et 10 «très satisfait».


Et plus précisément, pour chacun des thèmes suivants » :



À PROPOS DE NATIXIS INTERTITRES

Natixis Intertitres est une filiale de Natixis, acteur majeur du secteur bancaire en France et en Europe.

Avec plus de 25 ans d'expérience sur le marché des Titres Spéciaux de Paiement, Natixis Intertitres est expert en compléments de rémunération.

La Direction des Relations et Services Clients de Natixis Intertitres est à votre écoute du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, au  **N° Indigo 0 820 20 20 01** ou sur le www.intertitres.natixis.com

0,09 € TTC / MN



Natixis Intertitres
30, avenue Pierre Mendès-France
75013 Paris
France
T : +33 1 58 19 43 34
www.intertitres.natixis.com