

Taux de réponse

Trimestre

29.1%

-2.5% ↘

Population : 24487

Recommandation nette

Trimestre

59.0

-1.2 ↘

Population : 7120

Mon taux de satisfaits

Trimestre

56.7%

-0.7% ↘

Population : 7120

Affichage des évolutions et des baisses pour le taux de réponse, la recommandation et la satisfaction client sur le trimestre encours par rapport au précédent

Indicateurs Clef

Messages propriétaires

Mes patients comblés

Mes patients mécontents

Consultation vétérinaire

Accueil

Bien-être Animal

Bien-être Propriétaire

Toutes les réponses

Questionnaire

Notoriété

Télécharger

Date de consultation

Du (inclus)



Au (inclus)



Mois de consultation



Trimestre de consultation



Vétérinaire



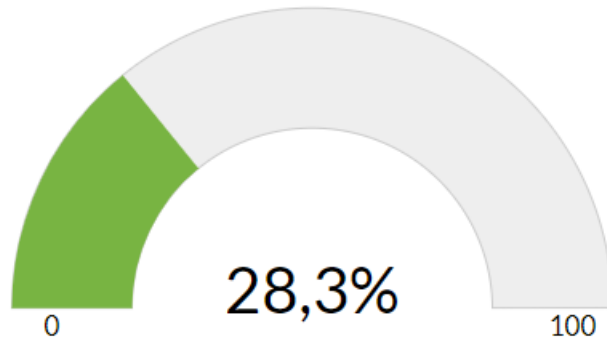
Animal



Possibilité de filtrer les résultats de la clinique par date de consultation et/ou par vétérinaire

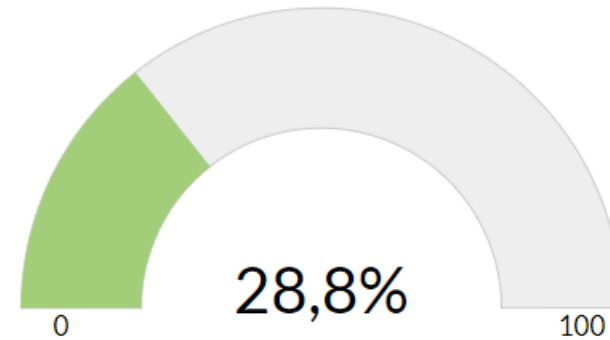
Possibilité de naviguer sur le tableau de bord grâce aux différents onglets

MON TAUX DE REPONSE



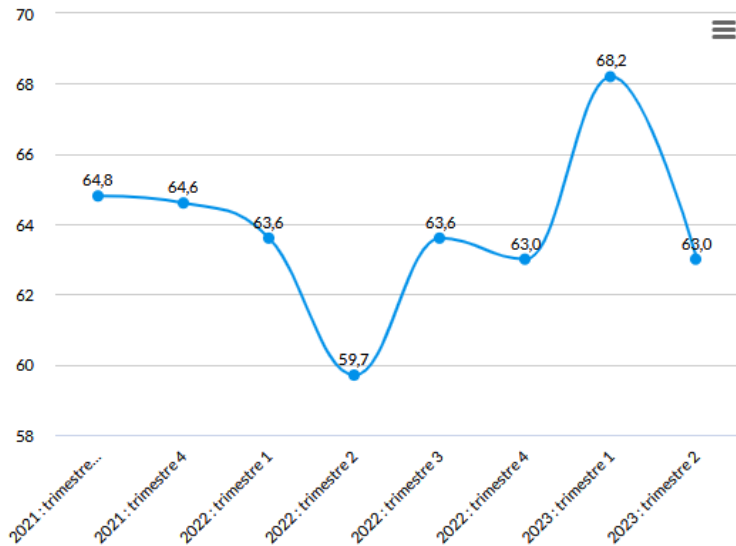
Affichage du score de ma clinique en fonction du filtre choisi

TAUX DE REPONSE DE REFERENCE



Affichage du score de référence Vokare qui se base sur la totalité des questionnaires envoyés par nos clients (évolue avec le temps)

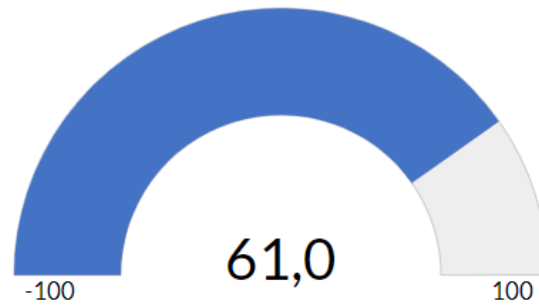
Evolution NPS



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

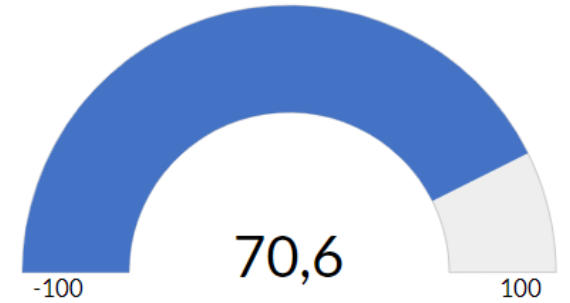
MON NIVEAU DE RECOMMANDATION NET (NPS)



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

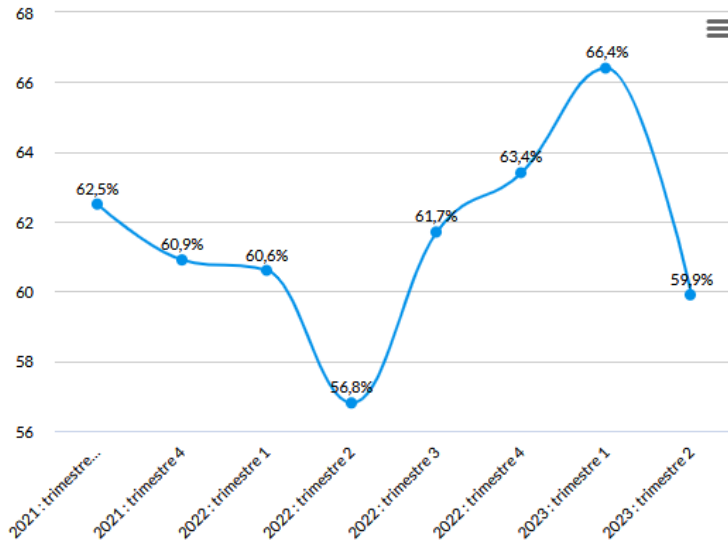
NIVEAU DE RECOMMANDATION NET DE REFERENCE (NPS)



Libellés	
Répondants	484 078

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

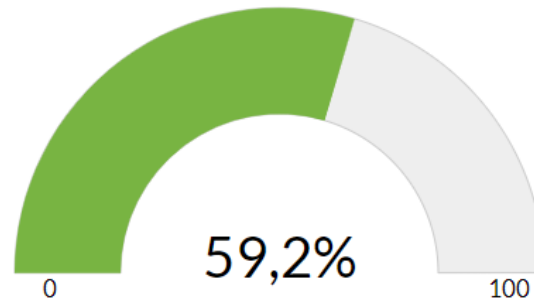
EVOLUTION DE MA SATISFACTION



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

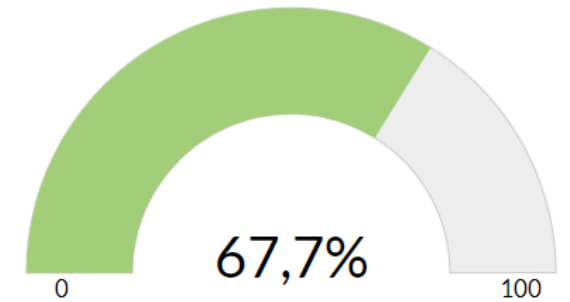
MON NIVEAU DE SATISFACTION



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

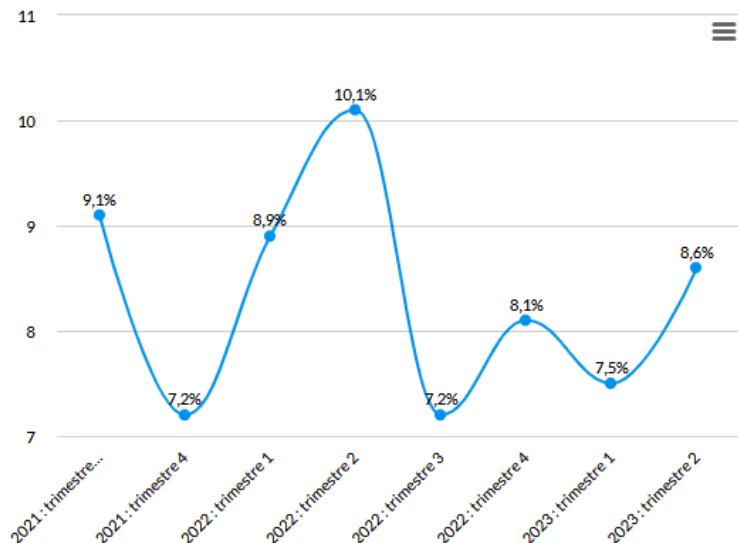
NIVEAU DE SATISFACTION DE REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 078

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

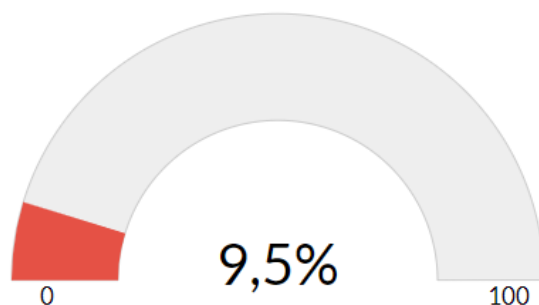
EVOLUTION DE MON NIVEAU D'INSATISFACTION



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

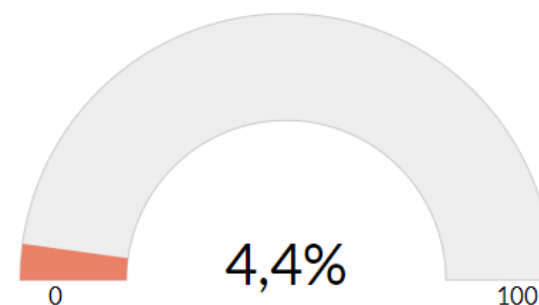
MON NIVEAU D'INSATISFACTION



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

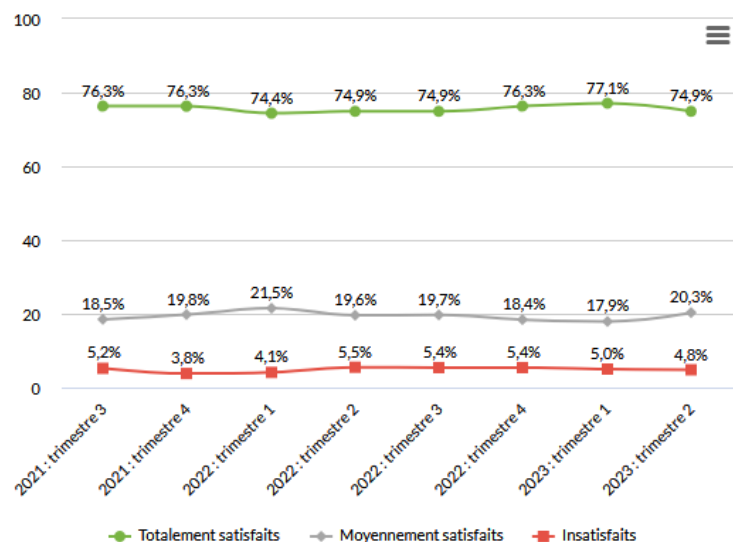
NIVEAU D'INSATISFACTION DE REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 078

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

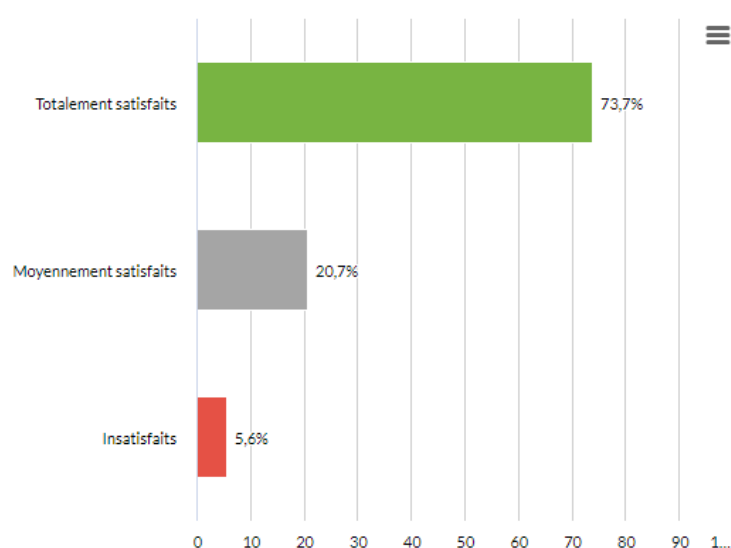
EVOLUTION CONSULTATION VETERINAIRE



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

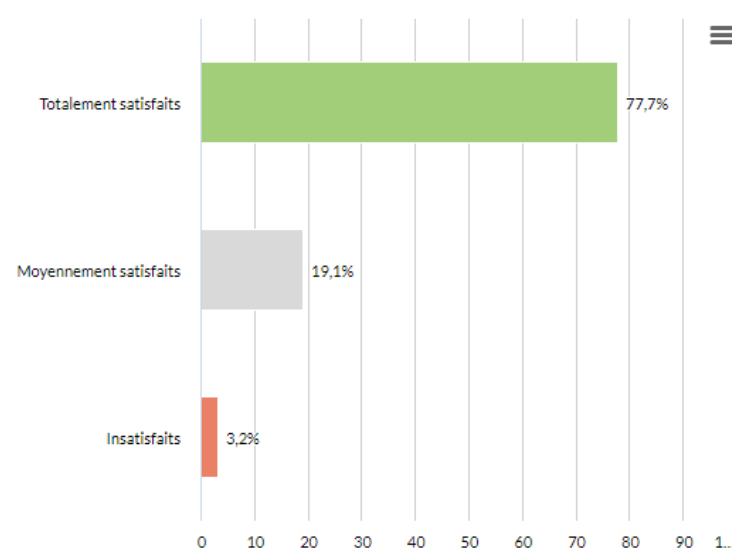
CONSULTATION VETERINAIRE



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

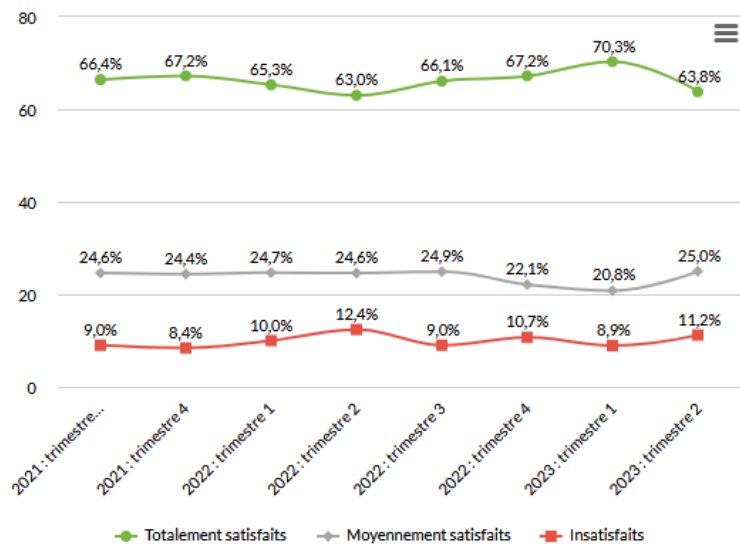
CONSULTATION VETERINAIRE - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 078

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

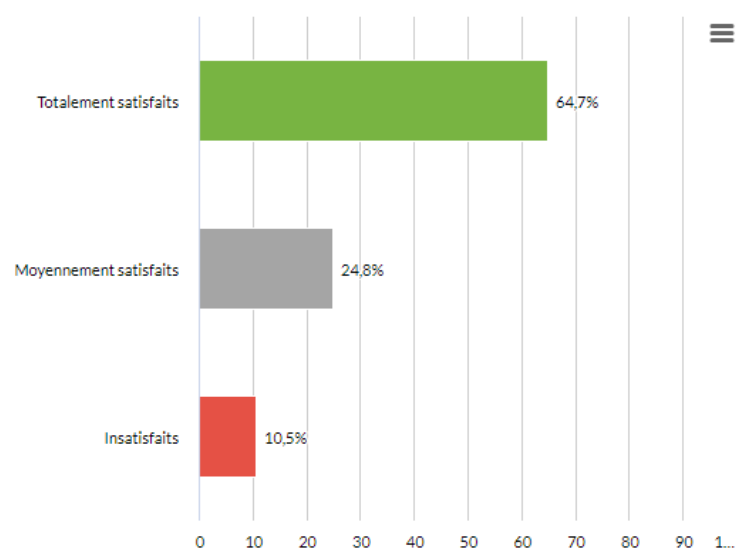
EVOLUTION ACCUEIL



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

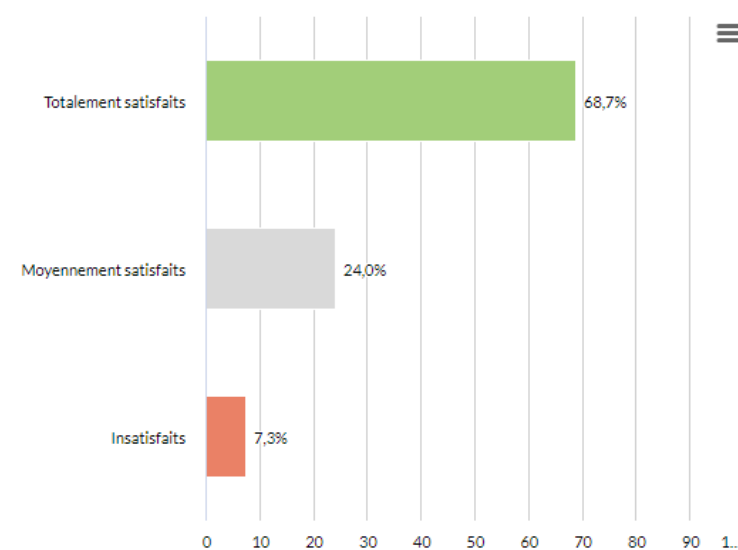
ACCUEIL



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

ACCUEIL - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 078

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

ONGLET MESSAGES PROPRIETAIRES

Qu'est ce qui aurait pu être amélioré ?



NB : La taille des mots est proportionnelle au nombre d'occurrences constatées.

Mots qui reviennent le plus pour la question « Qu'est-ce qui aurait pu être amélioré ? », Nuage de mots

animal	518
chien	426
vétérinaire	343
temps	310
urgence	307
charge	285
accueil	244
chat	239
consultation	236
prix	232

Liste des mots qui reviennent le plus souvent dans les messages, avec le nombre d'apparitions

Avez-vous une question, un commentaire ou une suggestion à ajouter ?



Mots qui reviennent le plus pour la question « Avez-vous une question, un commentaire ou une suggestion à ajouter ? », Nuage de mots

merci	377
animal	347
vétérinaire	305
chien	291
urgence	230
charge	199
clinique	178
soin	160
chat	159
accueil	155

Liste des mots qui reviennent le plus souvent dans les messages, avec le nombre d'apparitions

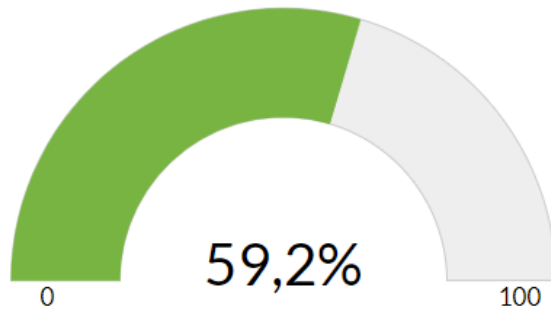
Votre nom	Le nom de votre animal	Date consultation ▾	Améliorations
****	****	18/09/2023 00:00:00	Tarif un peu élevé autrement super
****	****	17/09/2023 00:00:00	Pour moi ras
****	****	17/09/2023 00:00:00	Mon animal a été ausculté dans une pièce derrière et je n'ai pas pu y assister. Il y a reçu 2 injections sans que je sois prévenue préalablement et dans que je sois présente
****	****	17/09/2023 00:00:00	Temps d'attente (2h)
****	****	15/09/2023 00:00:00	J'aurai aimé être avec ma chienne pendant les soins
****	****	14/09/2023 00:00:00	Tout c'est bien passé.
****	****	14/09/2023 00:00:00	Désinfecter les petites plaies de l'animal Accepter les cheques aussi car si on a pas l'argent sur l'instant. Et les mettre a l'encaissement en fin de mois. Si pas d'argent le chien n'ai pas soigner !!!!
****	****	13/09/2023 00:00:00	ras

Liste des commentaires d'amélioration, classées par date

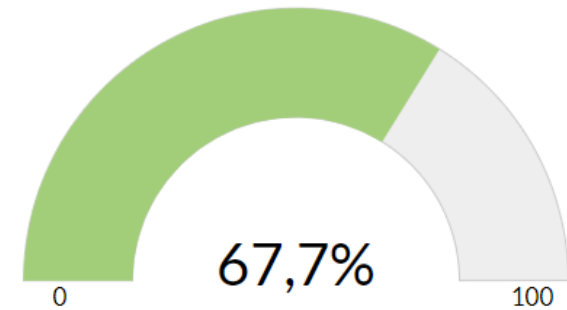
Votre nom	Le nom de votre animal	Date consultation ▾	Suggestions
****	****	17/09/2023 00:00:00	Non pas pour le moment
****	****	17/09/2023 00:00:00	Autoriser la présence des maîtres avec les animaux
****	****	15/09/2023 00:00:00	Lors de mon appel pour savoir si je devais venir j'ai du régler une consultation téléphonique de 120€ en plus
****	****	14/09/2023 00:00:00	Tres tres déçu. J'ai laissé un chèque (en otage ...) car il ne les prennent pas !!! On m'a rappeler a 23h pour payer par carte bleu.... traiter comme des voleurs !! Les animaux sont seulement des numeros aucune empathie aucune humanité.
****	****	13/09/2023 00:00:00	ras
****	****	12/09/2023 00:00:00	Il est dommageable, que les vétérinaires se soient arrêtés à la seule chose qu'on leur avait signalé avoir vu. Dans la mesure où nous avons signalé que mon chat s'était fait attaquer violemment et qu'il a été endormie, j'aurai espéré que les soins soient complets. Seulement des soins et examens au niveau du plastron alors que nous avons constaté dès le matin qu'il y avait multiples lacérations sur le corps et une plaie suintant visible sur le flanc dont on ne nous a pas parlé.

Liste des suggestions, classées par date

MON TAUX DE TOTALEMENT SATISFAIT



TAUX DE TOTALEMENT SATISFAIT DE REFERENCE



Libellés

Répondants

9 859

Affichage du score de ma clinique en fonction du filtre choisi

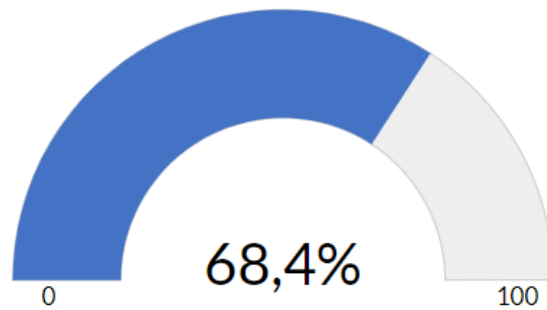
Libellés

Répondants

484 078

Affichage du score de référence Vokare

MON TAUX DE PROMOTEUR



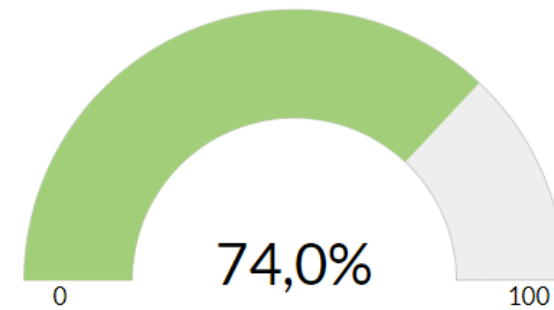
Libellés

Répondants

9 859

Affichage du score de ma clinique en fonction du filtre choisi

TAUX DE PROMOTEUR DE REFERENCE



Libellés

Répondants

484 078

Affichage du score de référence Vokare

Télécharger les réponses des patients satisfaits



Liste des patients comblés

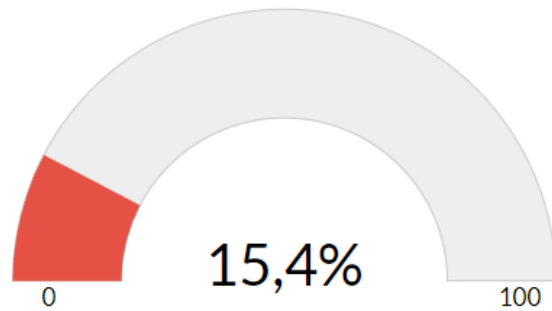
Votre nom	Date consultation	Le nom de votre animal	Recommandation	Satisfaction globale	Fiche individuelle
*****	18/09/2023 00:00:00	*****	10	10	
*****	18/09/2023 00:00:00	*****	10	10	
*****	17/09/2023 00:00:00	*****	10	10	
*****	17/09/2023 00:00:00	*****	10	10	
*****	17/09/2023 00:00:00	*****	10	10	
*****	16/09/2023 00:00:00	*****	10	10	

Questions et variables

Recommandation	10
Equipe écoute propriétaire	10
Equipe confort propriétaire	10
Vétérinaire explications propriétaires	10
Vétérinaire relation propriétaire	10
Equipe confort animal	10
Equipe relation animal	10
Vétérinaire gestes animal	10
Vétérinaire relation animal	10
Satisfaction globale	10
Améliorations	Tarif un peu élevé autrement super
Anonymat	
Civilité	
Votre nom	
Votre n° de téléphone	
Votre mail	
Votre animal :	
Le nom de votre animal	

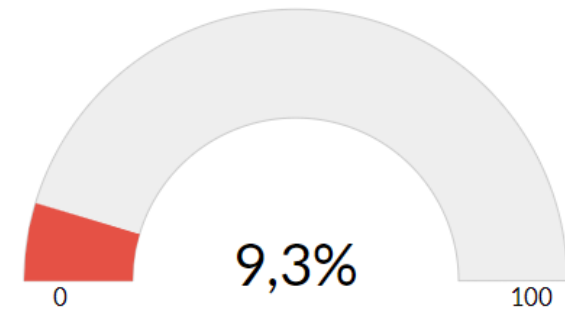
En cliquant sur fiche individuelle, ouverture du récapitulatif de la consultation

MON TAUX DE MECONTENTES



Affichage du score de ma clinique en fonction du filtre choisi

TAUX DE MECONTENTES DE REFERENCE



Affichage du score de référence Vokare

Téléchargement d'un Excel
avec la liste des patients
insatisfaits



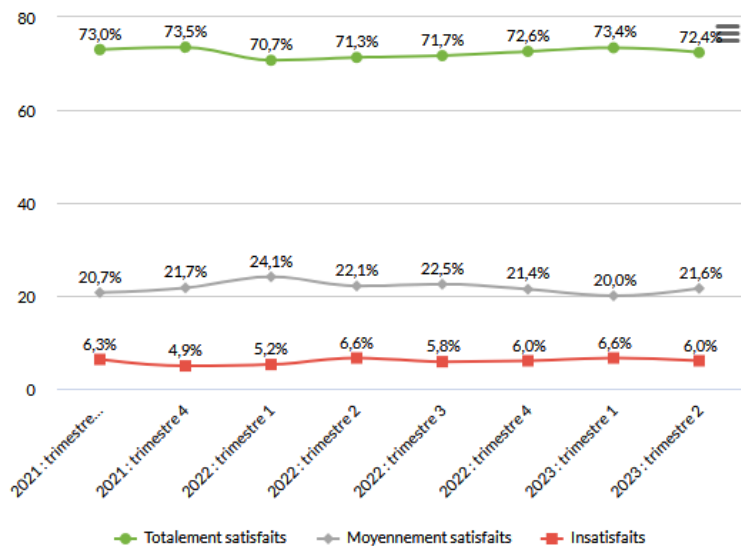
Télécharger les réponses des patients mécontents



Liste des mécontents

Votre nom	Date consultation	Le nom de votre animal	Recommandation	Satisfaction globale	Fiche individuelle
*****	17/09/2023 00:00:00	*****	8	6	
*****	17/09/2023 00:00:00	*****	7	8	
*****	16/09/2023 00:00:00	*****	8	8	
*****	15/09/2023 00:00:00	*****	8	5	
*****	14/09/2023 00:00:00	*****	1	1	

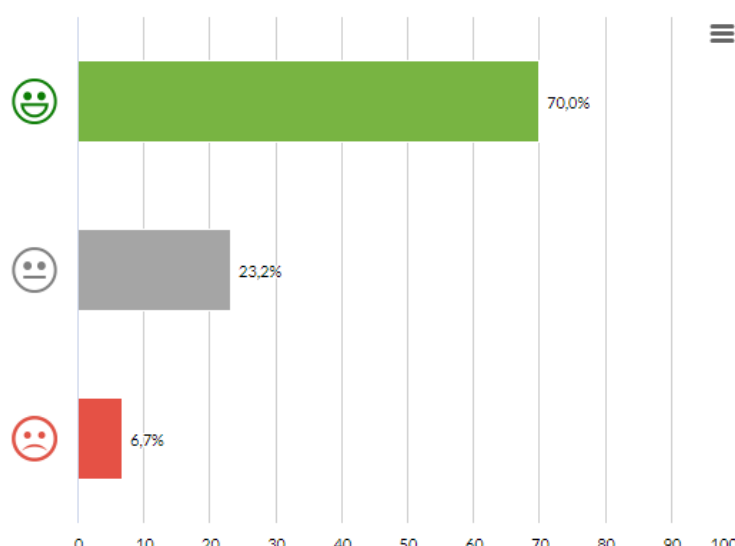
EVOLUTION VETERINAIRE RELATION ANIMAL



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

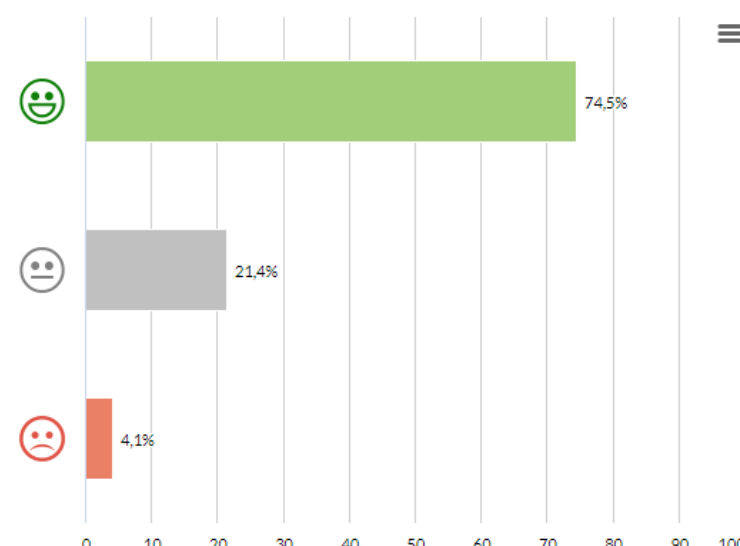
VETERINAIRE RELATION ANIMAL



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

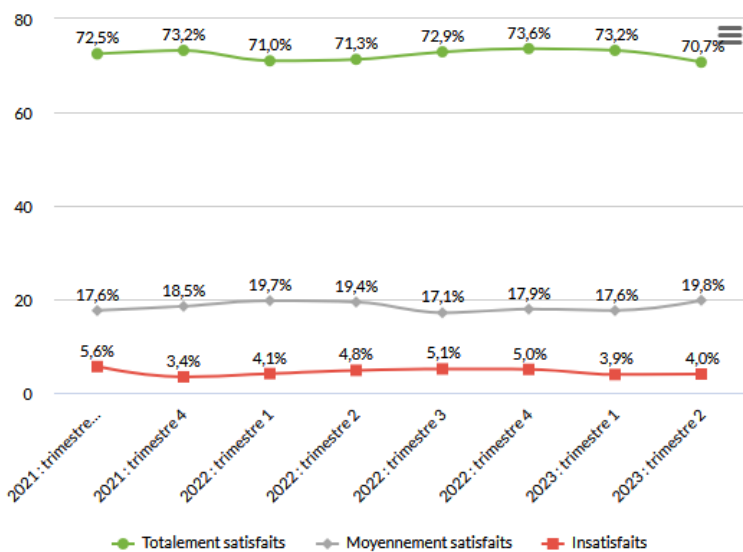
VETERINAIRE RELATION ANIMAL - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

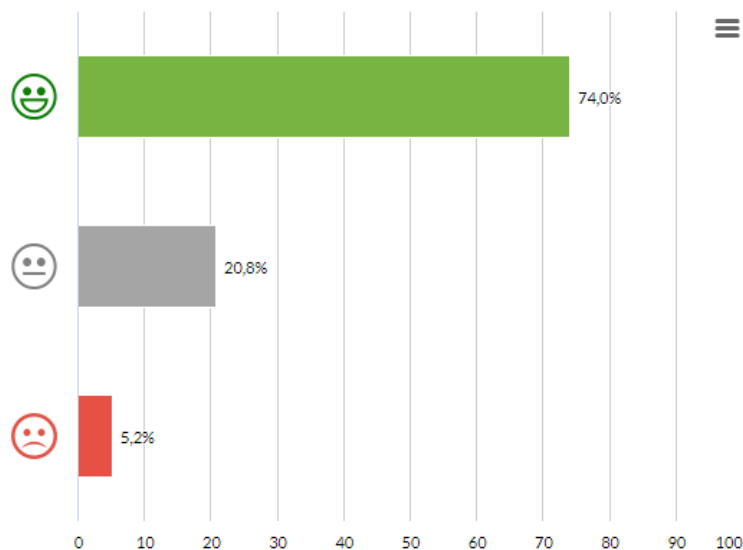
EVOLUTION VETERINAIRE GESTES ANIMAL



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

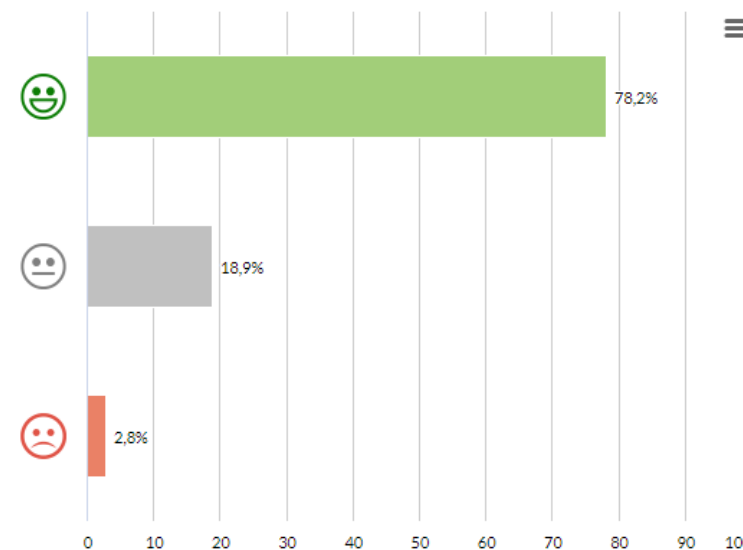
VETERINAIRE GESTES ANIMAL



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

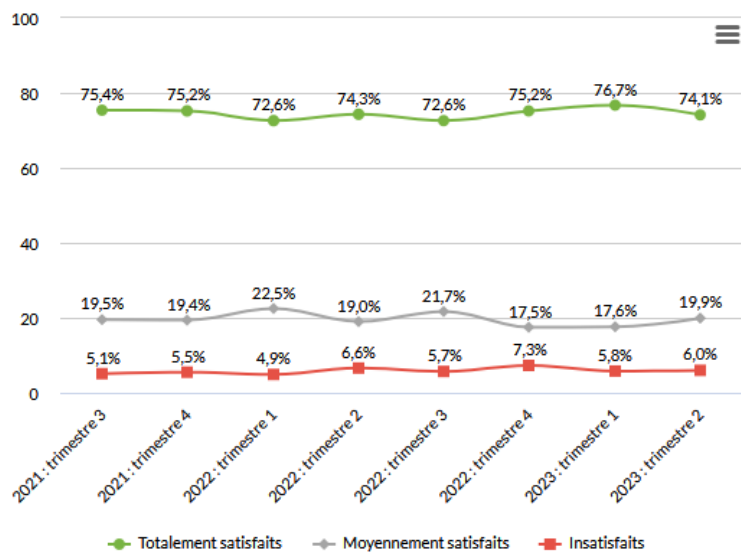
VETERINAIRE GESTES ANIMAL - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

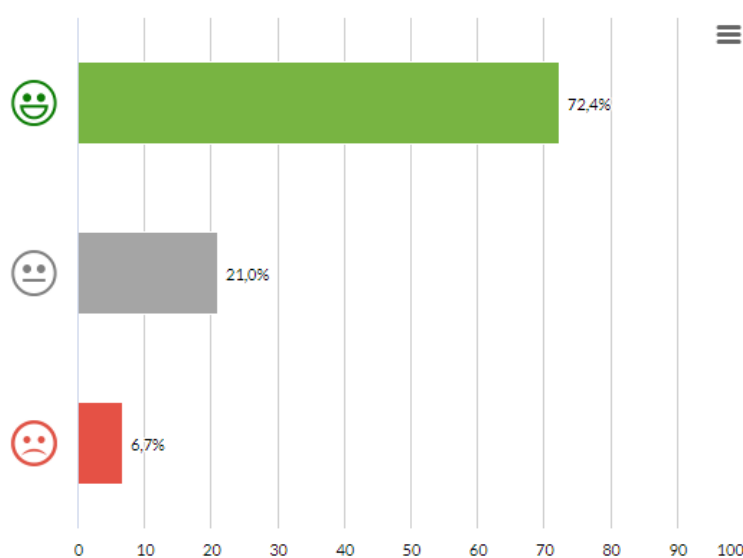
EVOLUTION EXPLICATIONS PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

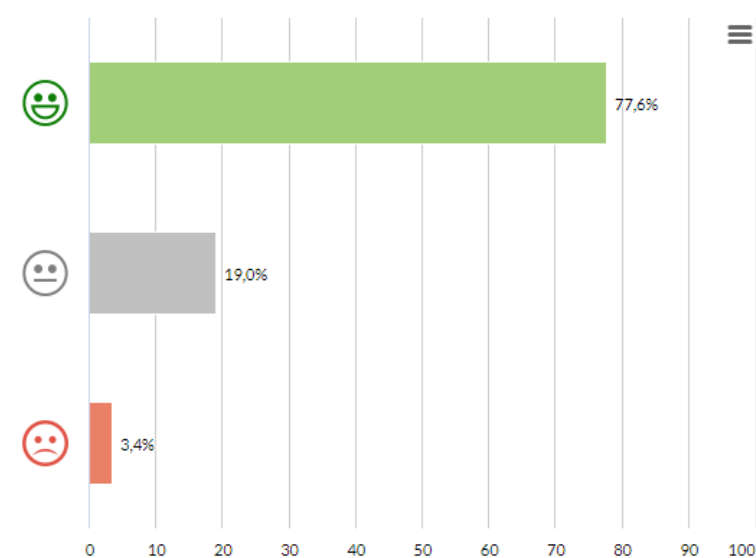
VETERINAIRE EXPLICATIONS PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

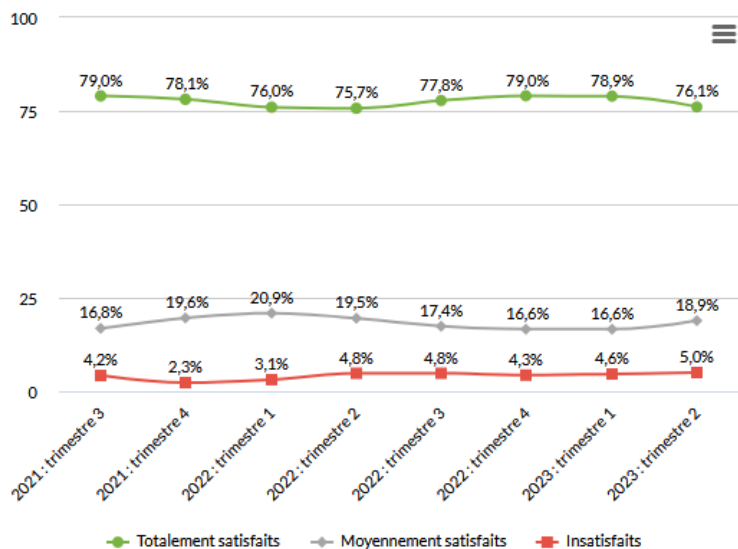
VETERINAIRE EXPLICATIONS PROPRIETAIRE - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

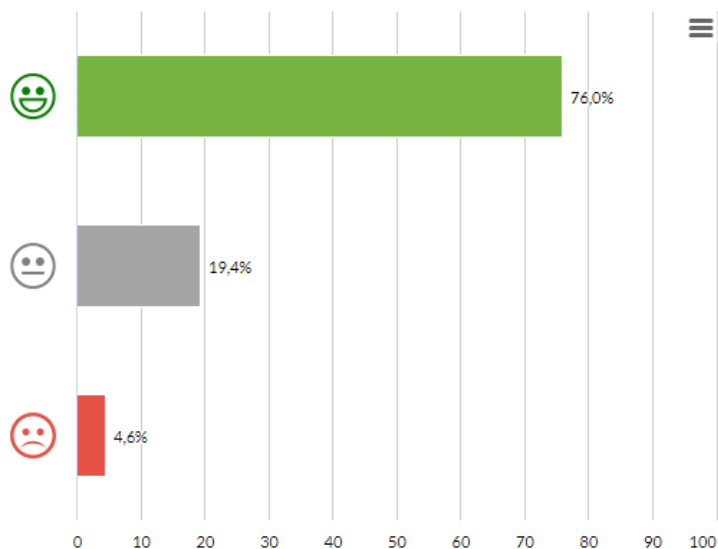
EVOLUTION VETERINAIRE RELATION PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

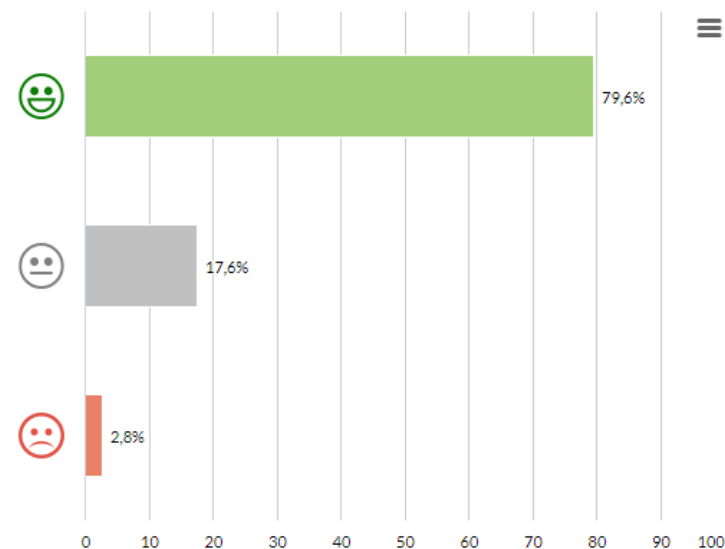
VETERINAIRE RELATION PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

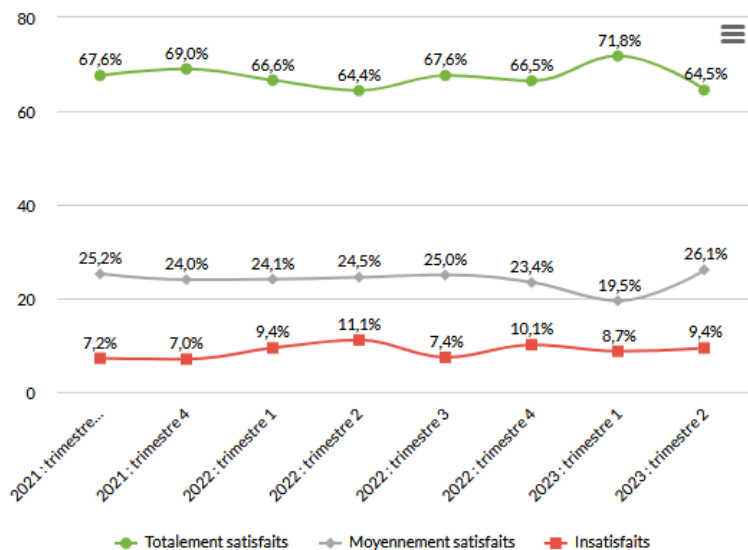
VETERINAIRE RELATION PROPRIETAIRE - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

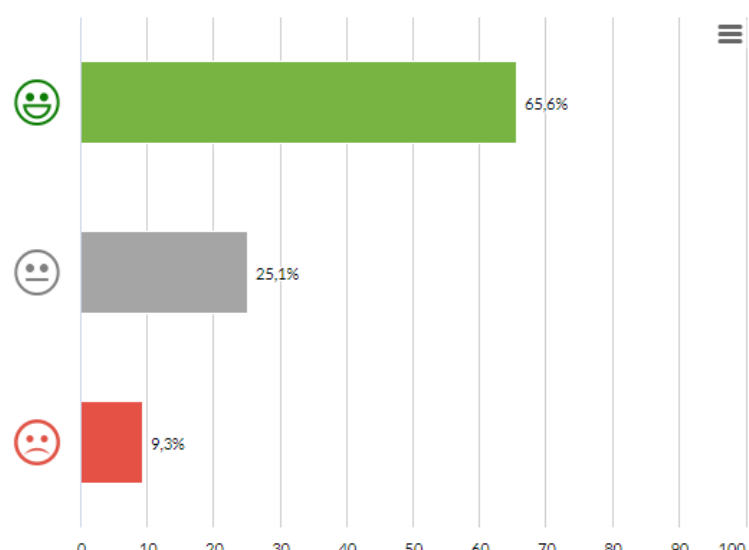
EVOLUTION ACCUEIL CONFORT ANIMAL



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

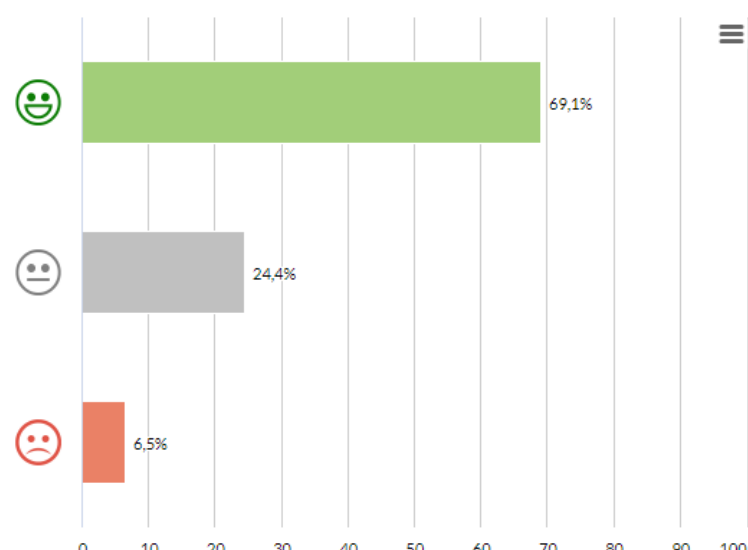
ACCUEIL CONFORT ANIMAL



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

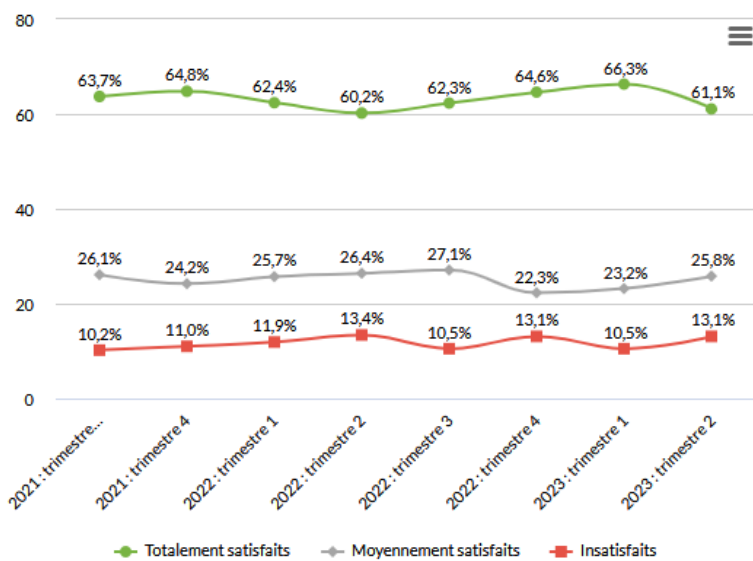
ACCUEIL CONFORT ANIMAL - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

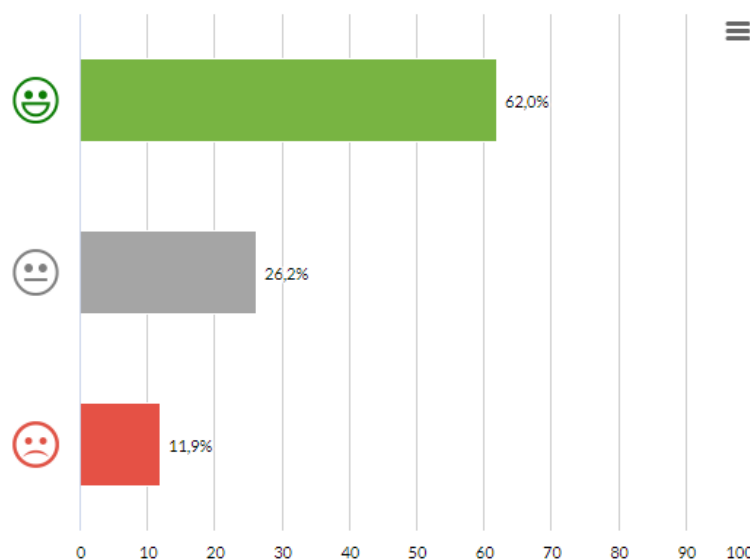
EVOLUTION ACCUEIL RELATION ANIMAL



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

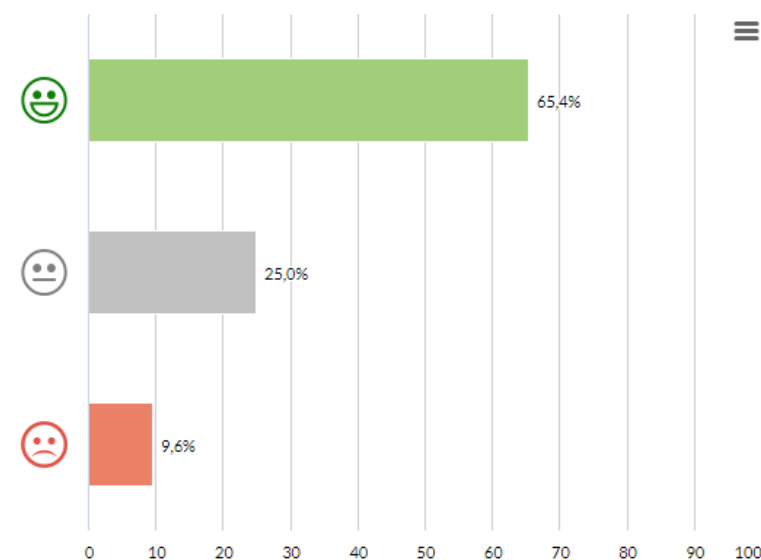
ACCUEIL RELATION ANIMAL



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

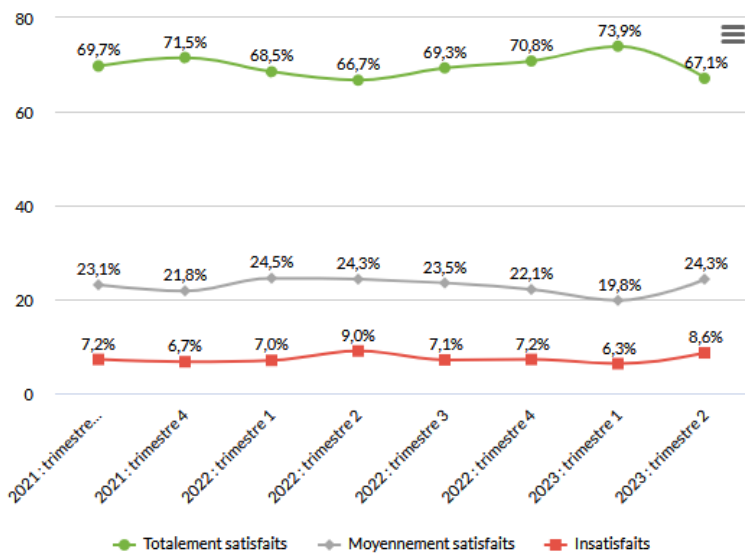
ACCUEIL RELATION ANIMAL - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

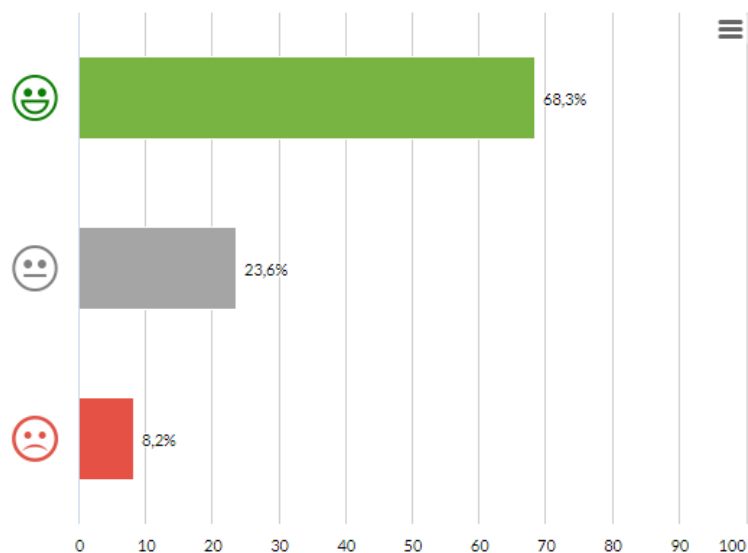
EVOLUTION ACCUEIL ECOUTE PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

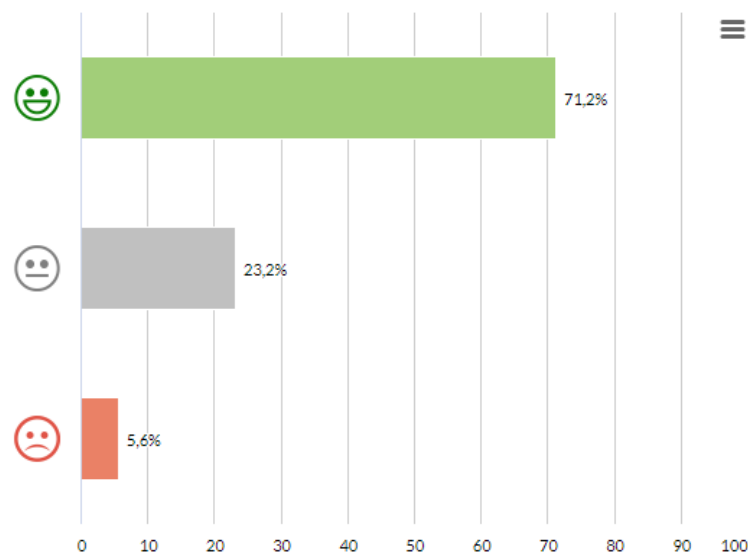
ACCUEIL ECOUTE PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

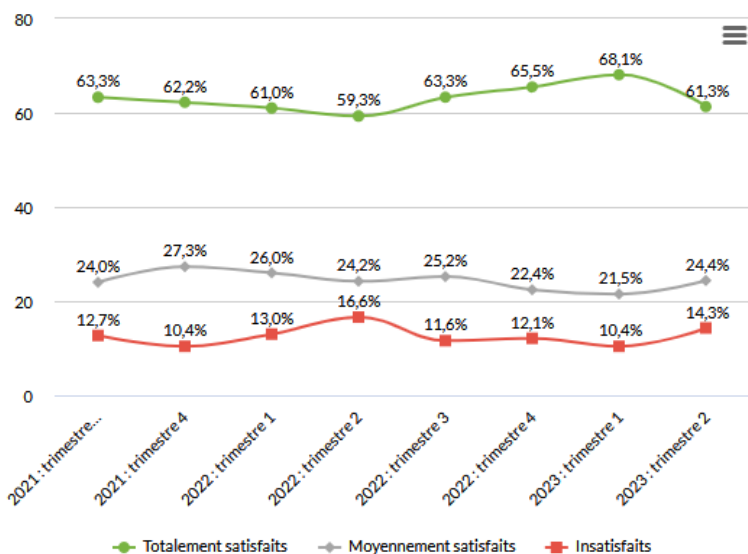
ACCUEIL ECOUTE PROPRIETAIRE - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

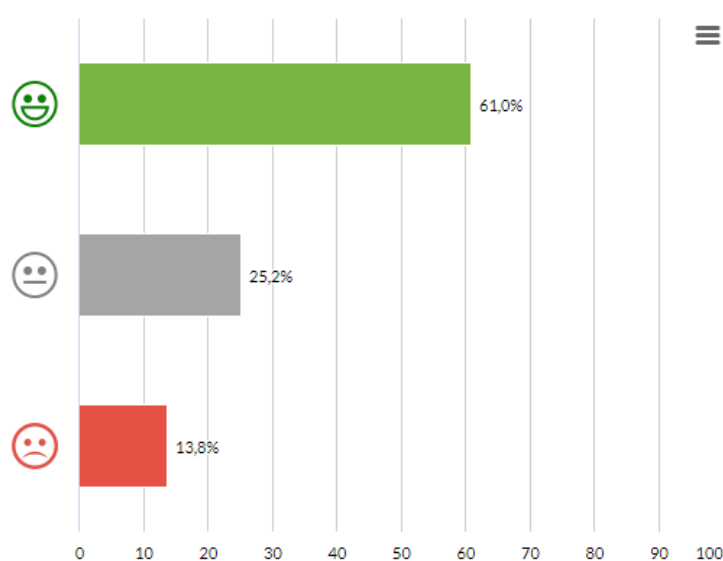
EVOLUTION ACCUEIL CONFORT PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	6 190

Evolution trimestre par trimestre, sur les deux dernières années, de l'indicateur

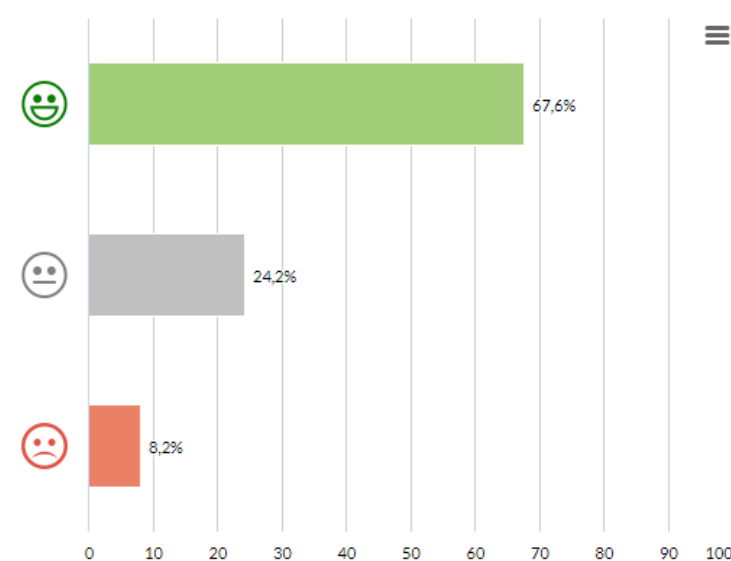
ACCUEIL CONFORT PROPRIETAIRE



Libellés	
Répondants	9 859

Le score de ma clinique pour cet indicateur en fonction du filtre choisi

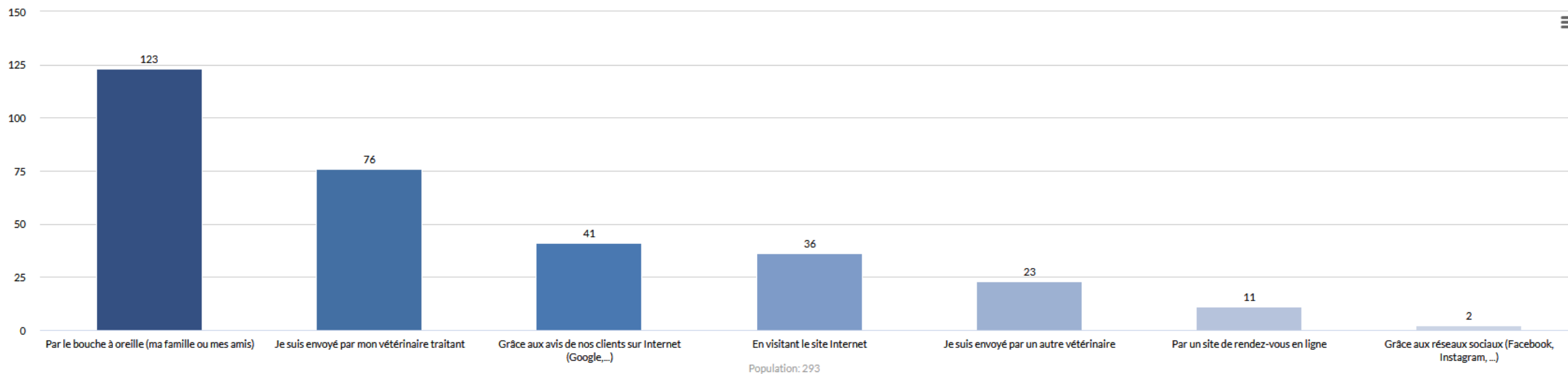
ACCUEIL CONFORT PROPRIETAIRE - REFERENCE



Libellés	
Répondants	484 157

Le score de référence Vokare pour cet indicateur

Comment avez-vous choisi de venir au sein de notre clinique?



Libellés	
Nombre de répondants	955
Sans réponses à la question de notoriété	26
Dont "Je suis déjà client"	636

Affichage du nombre de répondants par item, les « sans réponses » ainsi que les personnes déjà clientes sont exclues automatiquement



Renseignements :

Si vous souhaitez plus de renseignements et avoir une présentation de nos services, n'hésitez pas à nous contacter par mail à l'adresse suivante : poujolcharlotte@vokare.fr ou par téléphone au numéro suivant : 06.10.71.42.76.