

Sondage sur la satisfaction de la clientèle : Résultats 2020

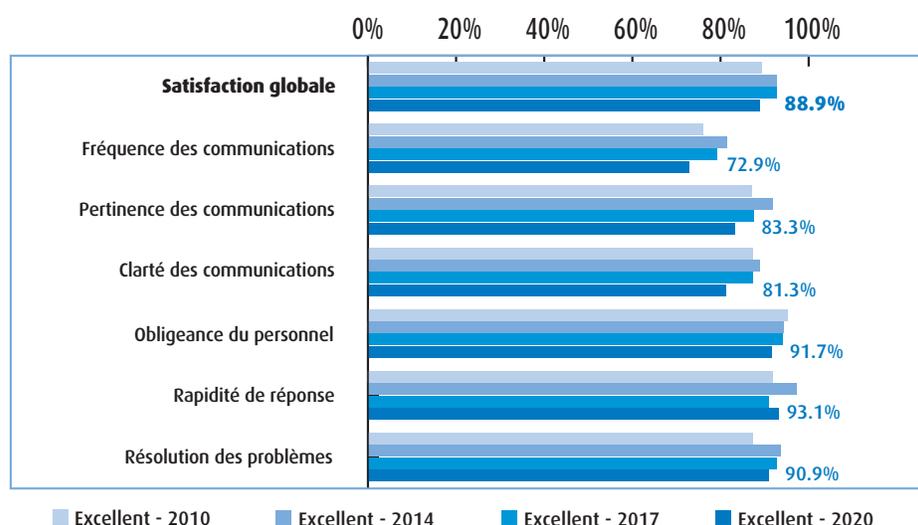
Cher(e) Client(e),

Nous sommes heureux de vous présenter les résultats de notre sondage 2020 sur la satisfaction de la clientèle. Comme nous prenons ce sondage très au sérieux, nous analyserons soigneusement ces résultats pour pouvoir mieux vous servir.

Nous avons enregistré un taux de participation élevé (40 %) et constatons que les résultats pour 2020 sont à nouveau positifs, malgré le contexte plus difficile et les défis additionnels engendrés par la pandémie. Le graphique 1 démontre **que 89 % de nos clients ont répondu « Excellent » quant à leur satisfaction globale** de notre équipe, ce qui est un excellent résultat.

Nous sommes très fiers de ces résultats qui sont extrêmement encourageants pour notre équipe, car nous déployons beaucoup d'efforts pour offrir à nos clients une expérience et un service de premier ordre. Nous notons d'excellents résultats quant à nos délais de réponses aux clients ainsi que l'obligeance des membres de l'équipe. Toutefois, nous avons relevé une légère diminution de la satisfaction dans les résultats des questions liées à la communication. Malgré le volume accru de demandes en cette période exceptionnelle, nous nous efforçons de fournir des communications utiles et aisément comprises par nos clients. Si vous souhaitez que nous abordions des sujets particuliers, ou encore que nous adaptions nos méthodes afin de mieux vous joindre, n'hésitez pas à nous en faire part.

Tableau 1 



Nous avons reçu de nombreux commentaires judicieux et plusieurs témoignages ont été notés à la section commentaires. Toutefois, en raison de la nature confidentielle du sondage, nous sommes dans l'impossibilité d'y donner suite directement. Ainsi, nous vous invitons à communiquer avec nous afin de nous faire part de vos préoccupations ou suggestions afin d'améliorer votre expérience.

Nous vous remercions de votre confiance et de nous permettre de vous conseiller et de vous aider avec la gestion de votre patrimoine.

Tim Anderson, CFA
Premier vice-président et gestionnaire de portefeuille
www.anderson-laurin.com

Catherine Laurin, CFA
Vice-présidente et gestionnaire de portefeuille

Edward Berry, CFA
Portfolio Manager