



Mes dépanneurs
QUE CHOISIR



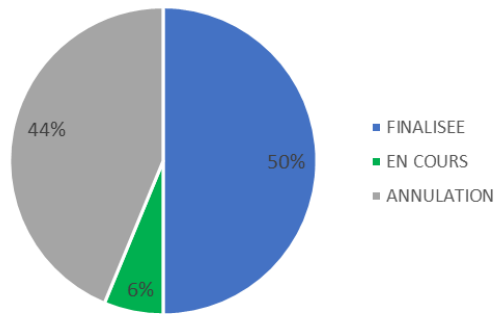
pour un dépannage en toute tranquillité

BILAN MENSUEL MES DEPANNEURS QUE CHOISIR #17

GLOBAL – 01/11/2022 au 30/11/2022

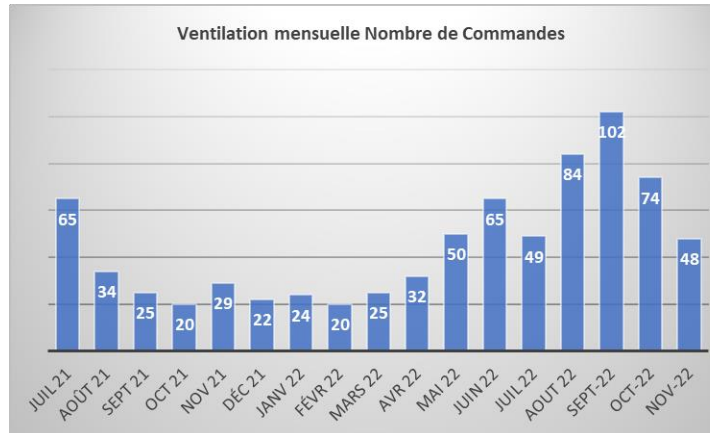
48 Demandes

Demandes dans le périmètres du services

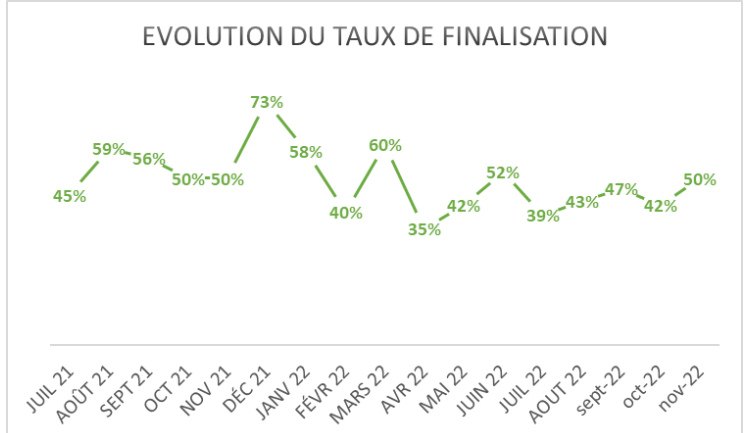


Nombre de demandes

Ventilation mensuelle Nombre de Commandes



EVOLUTION DU TAUX DE FINALISATION

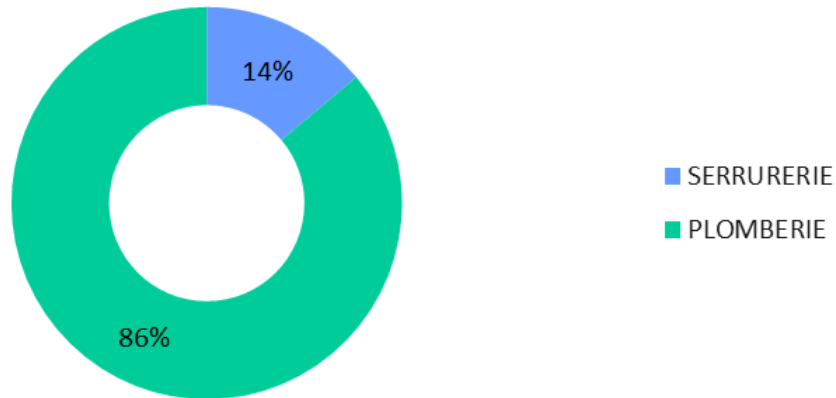


20 demandes Hors couverture métier/géographie

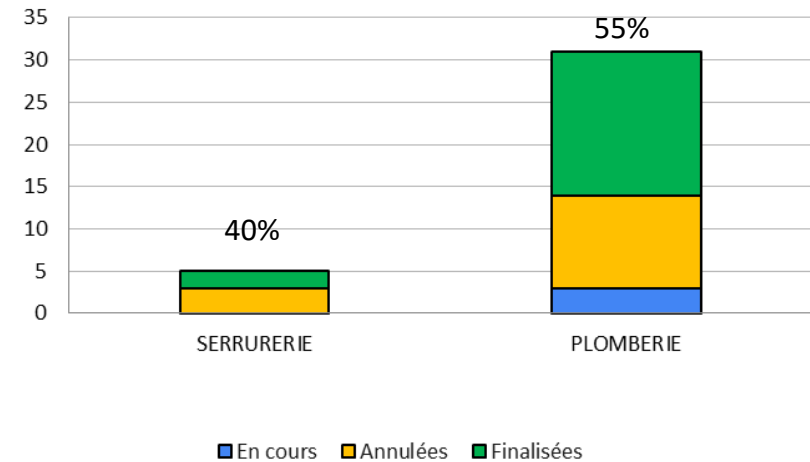
Le mois novembre a connu une baisse sur le volume néanmoins on peut constater une hausse de la finalisation de 8%.

VENTILATION CORPS DE MÉTIER

VENTILATION PAR CORPS DE METIER



Ventilation par corps de métier et statut de commande

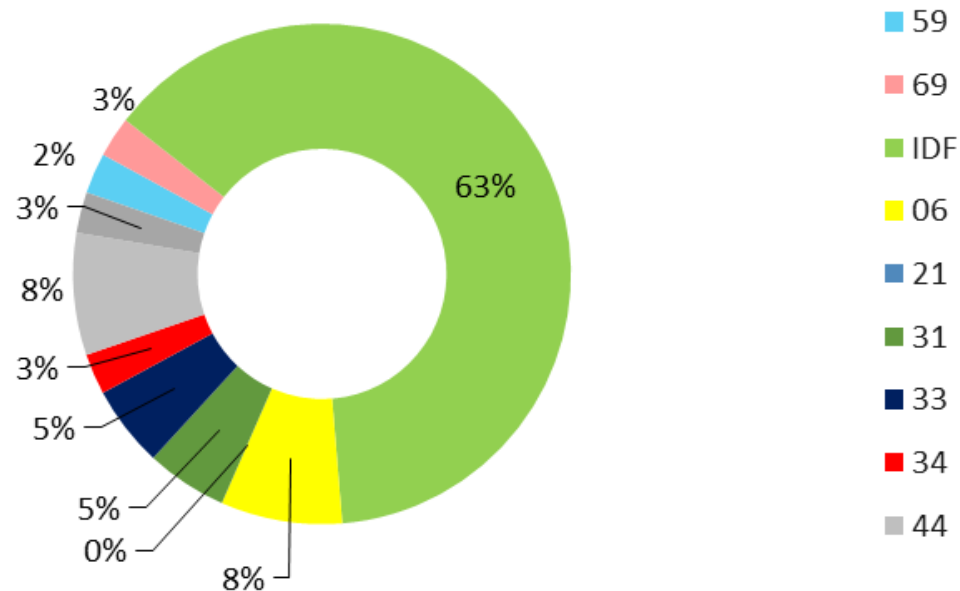


Au niveau des demandes la plomberie a connu une progression de 4%, avec toujours une forte prédominance.

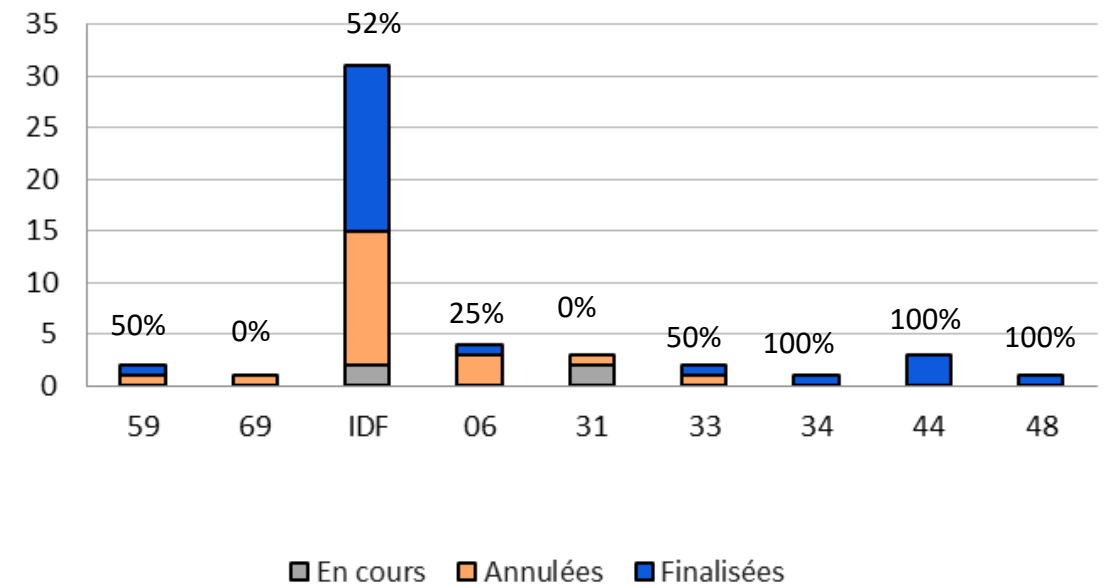
% : taux de finalisation

VENTILATION DEPARTEMENT

VENTILATION PAR DEPARTEMENT



Ventilation par département et statut de commande



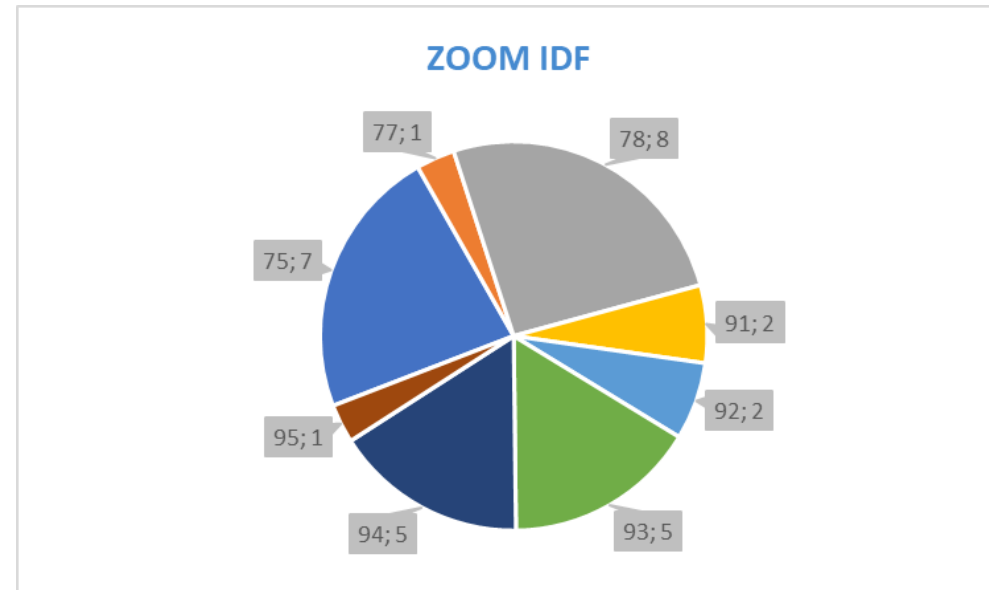
Une demande a été passée en Lozère (48) par web et honorée par un artisan référencé à Montpellier

% : taux de finalisation

ZOOM IDF

31 Demandes

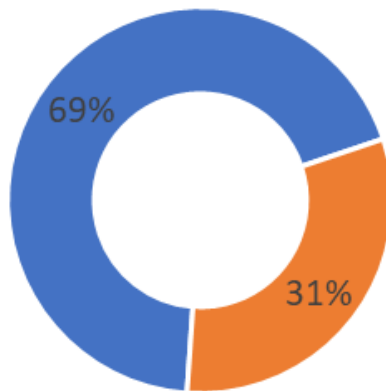
- 31 demandes ont été passées en novembre dans la région francilienne, une légère baisse par rapport à octobre.
- Paris intramuros reste le département le plus demandé et le plus performant



- 79% des demandes concernent de la plomberie.
- Des interventions ont été passées dans tous les départements d'Ile-de-France.

VENTILATION SOURCE

Ventilation par source



■ WEB ■ PHONE

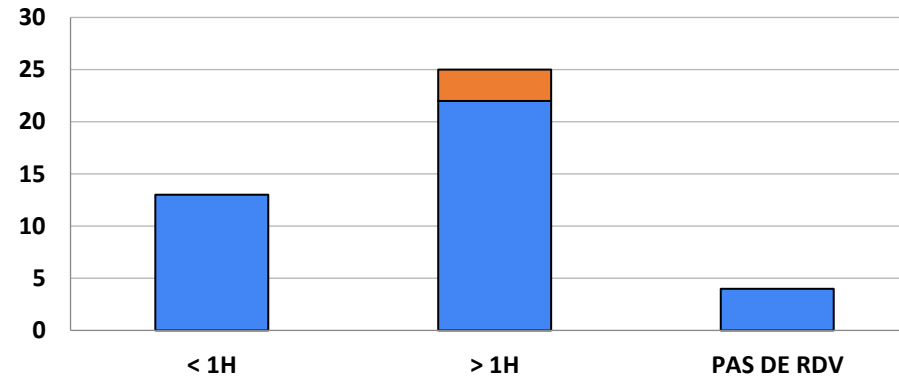
- Le site web représente la plus grande source de prise de commandes avec 69% de demandes enregistrées ce mois-ci, +4%.
- 15 demandes ont été passés par le phone.

RENDEZ-VOUS CONFIRME DANS L'HEURE

Sur les 34 demandes 28 aboutissent sur un rdv :

- ⇒ 15 rdv ont été confirmés dans l'heure.
- ⇒ Pour les 13 autres, les rdv ont été confirmés dans les 24h à la convenance du client.
- ⇒ On constate une baisse de "sans rdv", ce qui signifie qu'un artisan a pu rencontrer le consommateur, pour lui proposer une prestation

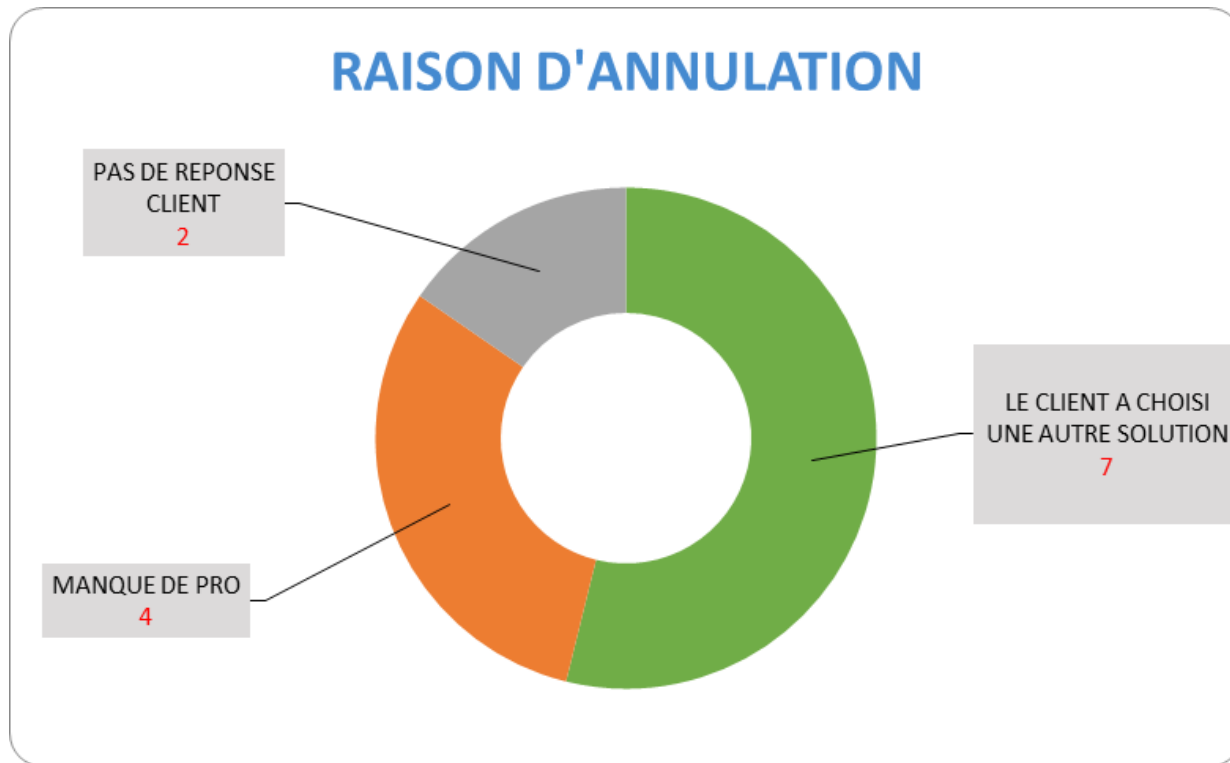
PRISE DE RDV



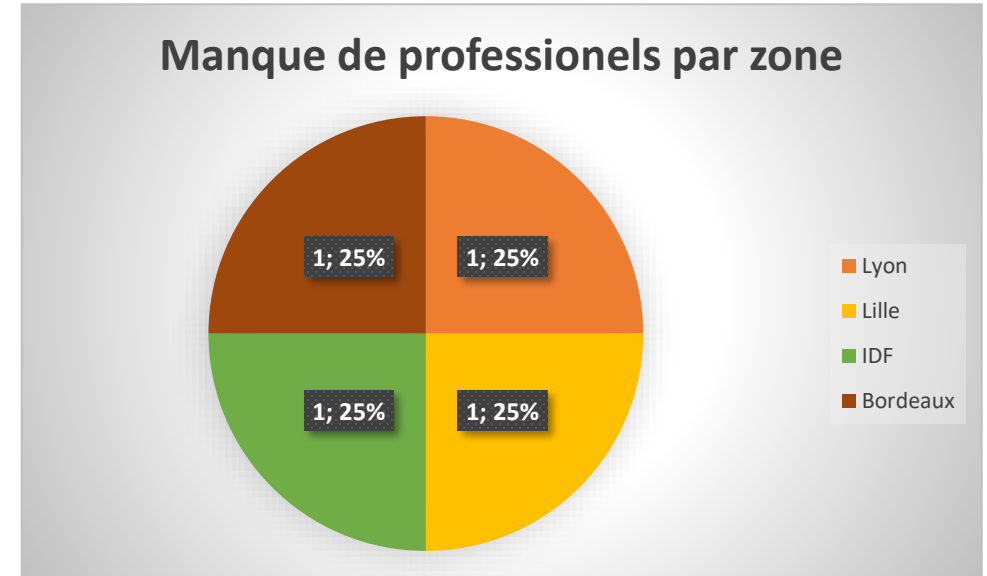
 Demandes en cours

83% des rdv aboutissent sur une intervention finalisée.

RAISON ANNULATION



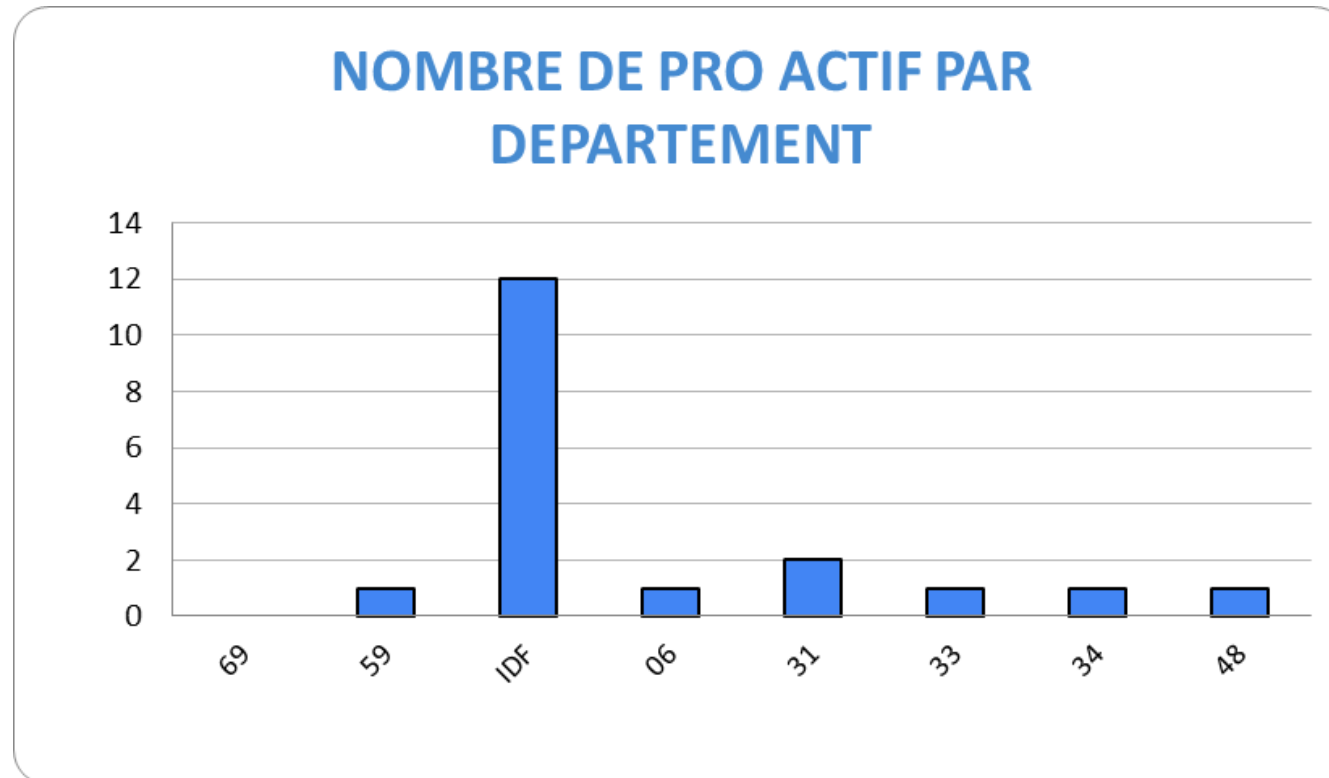
Nombre de demandes annulées : 13



- La raison d'annulation la plus importante reste que le client a choisi une autre solution.
- Une baisse des annulations par manque de pro montre une meilleure réactivité du réseau
- Aucune demande n'a été annulée concernant un devis trop élevé.

VENTILATION DES ARTISANS

Sur les 48 demandes , 44 ont été affectées aux artisans . Cette ventilation correspond à la répartition géographique du flux, hormis une demande à Lyon, en serrurerie pour une demande de pose de groom (cas peu commun)



PANIER MOYEN



PLOMBERIE

Panier moyen :

241 €

≠

336,23€ en octobre



Panier moyen global :

242 €

≠

354,78€ en octobre



SERRURERIE

Panier moyen :

171 €

≠

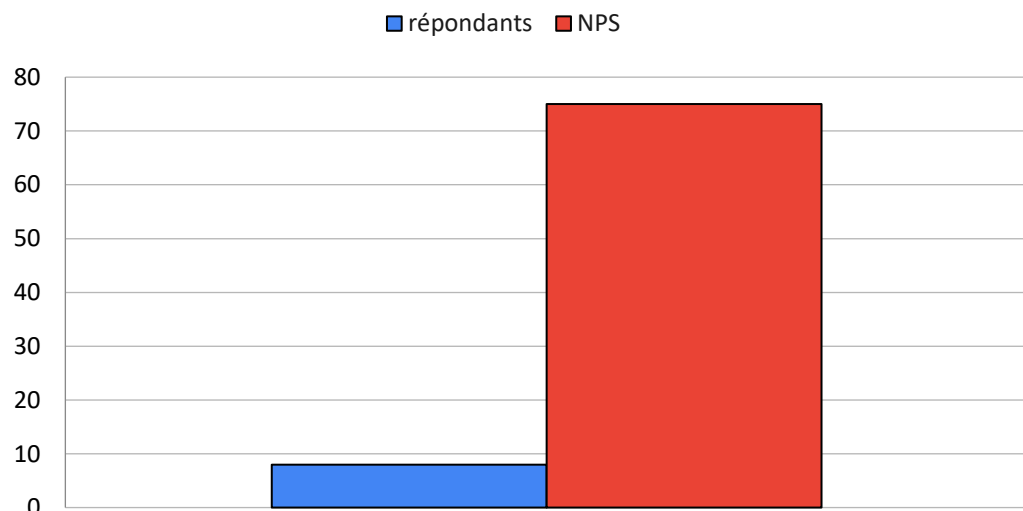
489€ en octobre

En novembre, les paniers moyens global ont baissé :

- En plomberie sur les 17 demandes réalisées, les demandes correspondent en général à de la réparation de fuite ou du débouchage.
- En serrurerie, le panier moyen s'élève à 171euros car nous avons deux commandes pour une ouverture de porte simple claquée.

SATISFACTION

RETOUR ENQUETE DE SATISFACTION



Taux de retour global :
28%

Nous avons une baisse de retours, liée sans doute à la baisse de volume global. Nous avons un retour d'un consommateur d'une note de 3/5, ce qui explique la baisse de la SAT globale



88% satisfaction

Commentaires clients pour du dépannage en plomberie et serrurerie (Novembre 2022)

« Professionnel Sérieux Ponctuel »

« Intervention rapide réparation effectuée avec soin »

« Rapidité bon contact avec le dépanneur prix raisonnable »