

SONDAGE DE SATISFACTION

61

Nom du fournisseur : Habitation Plani-Conseil inc.

Date : Avril 2017

No : RM-61533

n : 10

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} : 94 %

IQEC^{MD} est calculé selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée par ces éléments

	Qualité des travaux (40) ¹	Respect de l'entente initiale (15)	Qualité du service après-vente (10)	Respect des échéanciers (10)	Clarté du contrat initial (15)	Courtoisie du service (10)
Vous	92 %	96 %	96 %	93 %	96 %	95 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	92 %	94 %	91 %	92 %	92 %	94 %

¹ Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC^{MD}). NU : Non utilisé.

La satisfaction générale	94 %	Vous
	92 %	L'ensemble du réseau Réno-Maître

« Quelle est la probabilité (0-10) que vous recommandiez l'entreprise à vos amis et collègues? »

100 %	Client promoteur (9-10)
0 %	Client neutre (7-8)
0 %	Client détracteur (6-)

Si le nombre des répondants est égal ou inférieur à sept, une plus grande vigilance sera accordée à l'interprétation des résultats. Toutefois, il est possible qu'ils représentent la majorité des clients d'un entrepreneur.

La note du réseau est constamment mise à jour après chaque évaluation.

Ces résultats vous sont offerts par Réno-Maître à titre d'outil de gestion de la qualité de service. Pour toutes questions, veuillez communiquer avec la bannière Réno-Maître en composant le 1 800 361-2037.

SONDAGE DE SATISFACTION

61

Nom du fournisseur : Habitation Plani-Conseil inc.

Date : Avril 2017

No : RM-61533

n : 10

LA SATISFACTION

> La propreté des lieux à la fin des travaux

96 %

MOTIFS DE CHOIX (n=10)

> On vous choisit principalement pour... (Q3)

- Vous avez déjà fait affaire avec eux

40 %

- La qualité du service, des produits ou de travail

30 %

- La fiabilité, inspire confiance, bonne impression

20 %

- Une recommandation professionnelle (assurances, quincaillerie, association, etc.)

10 %

IDENTIFICATION (n=10)

> On vous a découvert... (Q4)

- Connaît déjà

30 %

- Bouche à oreille

30 %

- Publicité de l'entrepreneur

10 %

> Commentaires :

- (00038) C'est une compagnie qui fait un travail de haute qualité et les employés sont très honnêtes.
- (00055) Tous les sous-traitants sont très sympathiques et professionnels.
- (00132) C'est une entreprise très intègre.
- (00172) Je recommande cet entrepreneur. Il a le souci du travail bien fait.
- (00176) J'ai apprécié leur ponctualité et la propreté lors du travail.

Ces résultats vous sont offerts par Réno-Maître à titre d'outil de gestion de la qualité de service. Pour toutes questions, veuillez communiquer avec la bannière Réno-Maître en composant le 1 800 361-2037.