

SONDAGE DE SATISFACTION

Nom du fournisseur : Rénovation D. Fortin inc.

Date : Septembre 2017

No : RM-60536

n : 13

Votre **I**ndice de la **Q**ualité de l'**E**xpérience **C**lient

IQEC^{MD} : 96 %

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	96 %	98 %	99 %	95 %	93 %	99 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	92 %	94 %	92 %	91 %	92 %	95 %

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	98 %	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

36

Nom du fournisseur : Rénovation D. Fortin inc.

Date : Septembre 2017

No : RM-60536

n : 13

LA SATISFACTION

➤ **La propreté des lieux à la fin des travaux**

98 %

MOTIFS DE CHOIX (n=13)

➤ **On vous choisit principalement pour... (Q3)**

- Vous avez déjà fait affaire avec eux
- Une référence de quelqu'un, un proche
- Meilleure soumission (devis)
- La réputation de l'entreprise (nombre d'années en affaires)
- Le prix

54 %

23 %

8 %

8 %

8 %

IDENTIFICATION (n=13)

➤ **On vous a découvert... (Q4)**

- Connaît déjà
- Bouche à oreille
- Pages jaunes électroniques (Internet)

38 %

31 %

8 %

➤ **Commentaires :**

- (00053) Nous faisons affaire avec eux depuis une vingtaine d'années et nous sommes satisfaits.
- (00102) C'est une équipe très respectable.
- (00168) Ils sont excellents, et ce, à tous les niveaux.
- (00193) Le service est excellent, l'équipe est merveilleuse et le travail est exceptionnel.
- (00330) Le propriétaire a vraiment à cour la perfection du travail exécuté; j'en ai été surpris. C'est pour cette raison que je fais affaire avec lui lorsque j'ai besoin.
- (00393) Ils sont très flexibles selon les situations.
- (00536) Ils offrent un très bon service à la clientèle!
- (00594) Le patron est proactif et le travail est bien fait.

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.