

# SONDAGE DE SATISFACTION

799

Nom du fournisseur : Axe toitures inc.

Date : Juin 2018

No : RM-50074

n : 9

## Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

**IQEC<sup>MD</sup> : 94 %**

**IQEC<sup>MD</sup>** est calculé selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée par ces éléments

	Qualité des travaux (40) <sup>1</sup>	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)
<b>Vous</b>	92 %	94 %	91 %	94 %	96 %	96 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	93 %	94 %	92 %	92 %	93 %	95 %

<sup>1</sup> Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC<sup>MD</sup>). NU : Non utilisé.

<b>La satisfaction générale</b>	93 %	<b>Vous</b>
	92 %	L'ensemble du réseau Réno-Maître

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

89 %	Client promoteur (9-10)
11 %	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

799

**Nom du fournisseur :** Axe toitures inc.

**Date :** Juin 2018

**No :** RM-50074

**n :** 9

## LA SATISFACTION

### > La propreté des lieux à la fin des travaux

86 %

## MOTIFS DE CHOIX (n=9)

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

- Une référence de quelqu'un, un proche

33 %

- Meilleure soumission (devis)

11 %

- La fiabilité, inspire confiance, bonne impression

11 %

- La qualité du service, des produits ou de travail

11 %

- Vous avez déjà fait affaire avec eux

11 %

- Le prix

11 %

## IDENTIFICATION (n=9)

### > On vous a découvert... (Q4)

- Bouche à oreille

44 %

- Publicité de l'entrepreneur

22 %

- Connaît déjà

11 %

- Pages jaunes électroniques (Internet)

11 %

### > Commentaires :

- (00230) Je trouve qu'ils font du beau 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.