

00799

Nom du fournisseur : Axe toitures inc. / Axe Pavé
Catégorie : Toitures

No : T-50074
n : 15

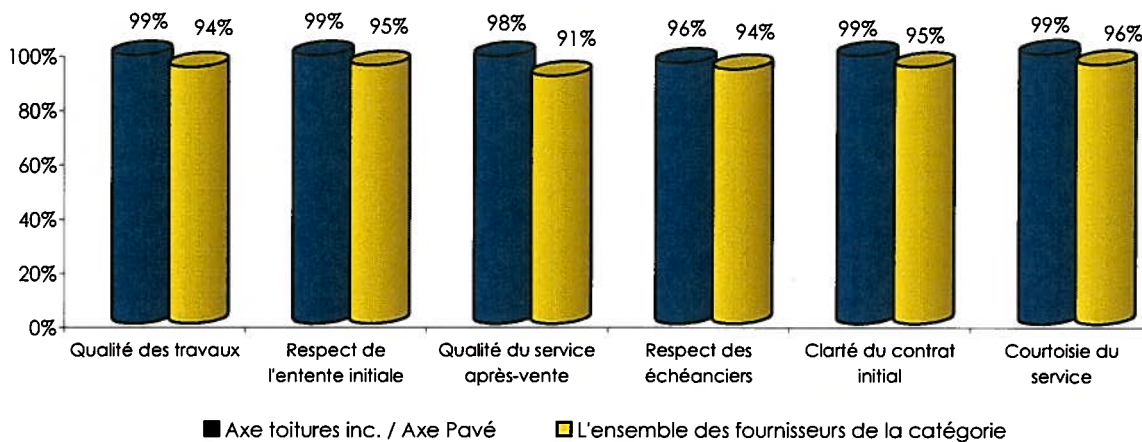
Date : Juillet 2012

Région APCHQ : Montréal Métropolitain

Voici les résultats du sondage portant sur la qualité de votre service selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée sur les **six aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la qualité du service après-vente, le respect des échéanciers, la clarté du contrat initial et la courtoisie du service.

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

I.Q.E.C.® : 98,4%



Satisfaction de votre clientèle

	Vous (%)	Votre catégorie (%)	Ensemble du réseau Réno-Maître (%)
+ La satisfaction générale	97%	93%	92%
+ La qualité des travaux (40) ¹	99%	94%	92%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	99%	95%	94%
+ La qualité du service après-vente (10)	98%	91%	91%
+ Le respect des échéanciers (10)	96%	94%	91%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	99%	95%	92%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	94%	93%	92%
+ Courtoisie du service (10)	99%	96%	95%

¹) Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de Qualité de l'Expérience Client (I.Q.E.C.®). NU : Non-utilisé

²) Si le nombre des répondants est égal ou inférieur à 7, une plus grande vigilance est associée à l'interprétation des résultats. Toutefois, il est possible qu'ils représentent la majorité des clients d'un entrepreneur.

³) La note du réseau et de la catégorie sont constamment mises à jour après chaque évaluation.

Ces résultats vous sont offerts par **réno maître** APCHQ à titre d'outil de gestion de la qualité de service.

En aucun cas ils ne doivent faire l'objet de reproduction, être scindés ou être utilisés à des fins promotionnelles sans l'autorisation écrite de

réno maître APCHQ (1 800 361-2037, www.gomaison.com)

Nom du fournisseur : Axe toitures inc. / Axe Pavé
Catégorie : Toitures

No : T-50074
n : 15

Date : Juillet 2012

Région APCHQ: Montréal Métropolitain

MOTIFS DE CHOIX (n=15)

+ **On vous choisit principalement pour.... (Q4)**

- Le prix	<u>13%</u>
- Proximité	<u>7%</u>
- Une référence de quelqu'un	<u>40%</u>
- La réputation de l'entreprise (nb d'années en affaires)	<u>7%</u>
- Autre	<u>33%</u>

IDENTIFICATION (n=15)

+ **On vous a découvert... (Q5)**

- Via l'APCHQ	<u>33%</u>
- Connait déjà	<u>13%</u>
- Une publicité	<u>13%</u>
- Autre	<u>33%</u>
- Ne répond pas	<u>7%</u>

LE FINANCEMENT

- On vous a offert de financer (Q7)	<u>8%</u>
- Vous auriez aimé une offre de financement (3 000\$ et plus) (Q9)	<u>23%</u>
- Vous avez accepté l'offre de financement (Q8)	<u>0%</u>

LES TRAVAUX (n=15) (Limité aux 8 choix les plus importants)

+ **Les principaux travaux effectués (Q2)**

- Toiture	<u>93%</u>
- Puits/fosse/champ d'épuration	<u>7%</u>

LE PAIEMENT (Q10) (n=15)

- Économies (sans emprunt)	<u>60%</u>
- Prêt d'une institution financière	<u>7%</u>
- Carte ou marge de crédit	<u>13%</u>
- Hypothèque	<u>7%</u>
- Prêt d'un proche	<u>7%</u>
- Autre	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>7%</u>

LA RÉPUTATION (n=15)

+ Cette entreprise est recommandable (Q6)	
- Oui, certainement	<u>100%</u>
- Oui, probablement	<u>0%</u>
- Probablement pas	<u>0%</u>
- Certainement pas	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

+ **Commentaires : (Q11)**

- (00295) J'ai été très satisfait et j'ai trouvé le service très professionnel et rapide.
- (00380) Je trouve que c'est une très bonne compagnie et je la recommanderais à tous mes proches.
- (00419) J'ai trouvé les employés très courtois. Ils ont fait exactement ce qu'ils ont dit qu'ils allaient faire et plus encore pour le même prix.
- (00545) J'ai été très satisfait.

Ces résultats vous sont offerts par **réno maître** APCHQ à titre d'outil de gestion de la qualité de service.

En aucun cas ils ne doivent faire l'objet de reproduction, être scindés ou être utilisés à des fins promotionnelles sans l'autorisation écrite de

réno maître APCHQ (1 800 361-2037, www.gomaison.com)