

SONDAGE DE SATISFACTION



Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

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	95 %	96 %	99 %	98 %	96 %	97 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	93 %	94 %	92 %	92 %	93 %	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	96 %	Vous
	92 %	L'ensemble du réseau Réno-Maître

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



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.

LA SATISFACTION

➤ **La propreté des lieux à la fin des travaux** 95 %

MOTIFS DE CHOIX (n=15)

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

- | | |
|---|------|
| - Une référence de quelqu'un, un proche | 27 % |
| - La fiabilité, inspire confiance, bonne impression | 20 % |
| - La disponibilité de l'entrepreneur pour exécuter vos travaux | 13 % |
| - Offre, publicité, sollicitation | 7 % |
| - Le rapport qualité/prix | 7 % |
| - Meilleure soumission (devis) | 7 % |
| - La qualité du service, des produits ou de travail | 7 % |
| - Une recommandation professionnelle (assurances, quincaillerie, association, etc.) | 7 % |

IDENTIFICATION (n=15)

➤ **On vous a découvert... (Q4)**

- | | |
|---|------|
| - Bouche à oreille | 27 % |
| - Connaît déjà | 13 % |
| - Pages jaunes électroniques (Internet) | 13 % |

➤ **Commentaires :**

- (00057) Cela a été une belle expérience. Nous avons reçu de bons services à un excellent rapport qualité/prix.
- (00062) Je recommande cette compagnie.
- (00156) J'ai apprécié qu'ils offrent une garantie de leur travail.
- (00195) Je trouve que c'est une jeune entreprise polie et respectueuse.
- (00255) J'ai reçu un excellent service. Je les recommande fortement.
- (00304) Tous les délais étaient respectés et tout a été fait correctement. Je les ai trouvés très professionnels et le rapport qualité/prix était très bon.

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.