



SONDAGE DE SATISFACTION

RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Les toitures M.R. inc.

Date : Janvier 2023

N° RBQ : 5648-0320

N° dossier : 100379

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} : **95%**

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



ENTREPRISE

(n: 14)



ENSEMBLE DU RÉSEAU

ENTREPRISE	(n: 14)	ENSEMBLE DU RÉSEAU
91%	Respect des échéanciers ^{10*}	92%
93%	Clarté du contrat initial ¹⁰	92%
96%	Respect du contrat et du budget ¹⁰	93%
98%	Qualité du service après-vente ¹⁰	92%
94%	Courtoisie du service ¹⁰	95%
96%	Qualité des travaux ²⁵	93%
94%	Facilité à communiquer avec l'entrepreneur ¹⁰	93%
94%	Satisfaction générale ¹⁵	92%

* Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC).

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

79%	Client promoteur (9-10)
21%	Client neutre (7-8)
0%	Client critique (6-)

Si le nombre de répondants est 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.



SONDAGE DE SATISFACTION

RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Les toitures M.R. inc.

Date : Janvier 2023

N° RBQ : 5648-0320

N° dossier : 100379

SATISFACTION

La propreté des lieux durant les travaux et à la fin.

91%

MOTIFS DE SÉLECTION

Vous avez été choisi... (Q3)

- Une référence d'un proche	17%
- Le prix	17%
- Une référence d'un organisme spécialisé dans ce type de service	6%
- Une référence d'une association d'entrepreneurs telle que l'APCHQ	6%
- La réputation de l'entreprise	6%
- La disponibilité	6%

IDENTIFICATION

Vous avez été découvert... (Q4)

- Par une référence personnelle	54%
- Par une recherche sur le Web	15%
- Via un site spécialisé en référencement (CAA-Québec, Réno Assistance ou autres)	8%
- Via les réseaux sociaux	8%

Commentaires des clients :

- (00150) Je suis très satisfait. Ils travaillent bien. Ceux-ci rappellent rapidement.
- (00250) J'ai eu un excellent service.
- (00188) Je suis très satisfait du service.
- (00276) j'aurais aimé une visite du propriétaire à la fin des travaux.
- (00213) En général, j'ai eu du très bon service. Néanmoins, un employé semblait désintéressé.
- (00185) Il y a eu une problématique au niveau de l'échéancier et j'ai dû recruter d'autres employés pour faire le travail.
- (00268) La date de début des travaux n'a pas été respectée. J'ai dû faire de nombreux suivis afin d'obtenir ce que je voulais.
- (00195) Je suis satisfait.
- (00220) Je suis satisfait. Selon moi, il s'agit d'une belle entreprise.

Pour toutes questions, veuillez communiquer avec l'APCHQ en composant le 514 353-9960 ou le 1 800 468-8160.



SONDAGE DE SATISFACTION

RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Les toitures M.R. inc.

Date : Janvier 2023

N° RBQ : 5648-0320

N° dossier : 100379

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} :

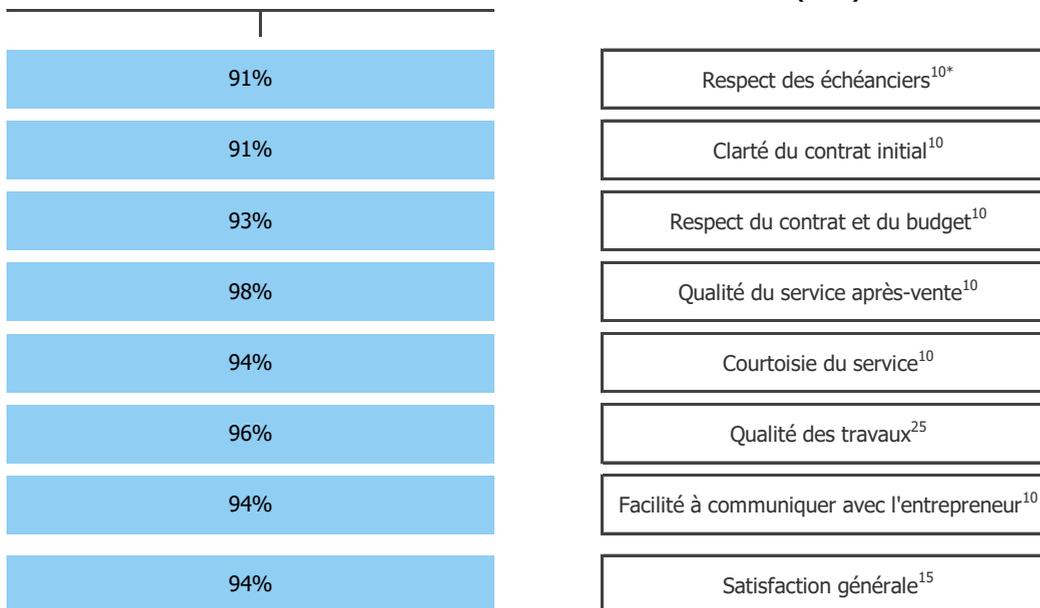
95%

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



ENTREPRISE

(n: 14)



* Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC).

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



Si le nombre de répondants est 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.