

01075

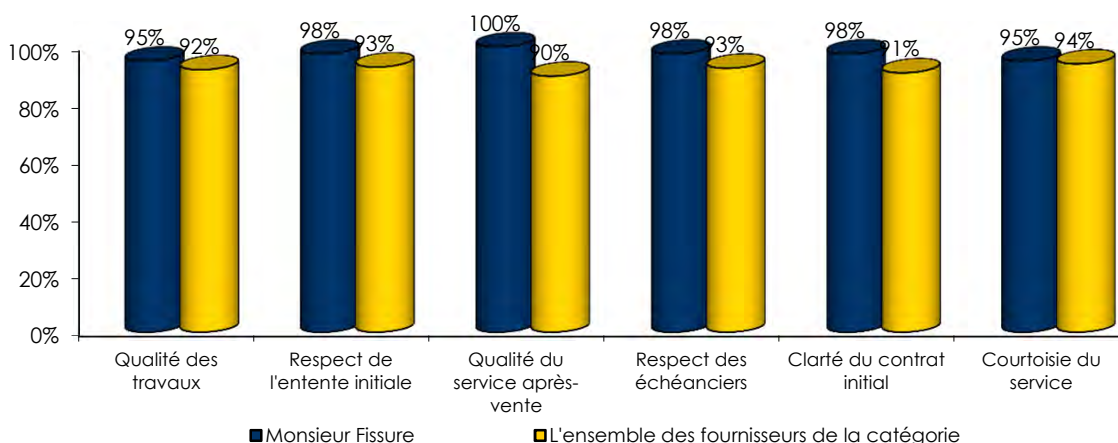
Nom du fournisseur : Monsieur Fissure
Catégorie : Fondation

No : RM-62369
n : 4

Date : Mars 2016

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.[®] : 96,5%

Satisfaction de votre clientèle

	Vous (%)	Votre catégorie (%)	Ensemble du réseau Réno-Maître (%)
+ La satisfaction générale	95%	91%	92%
+ La qualité des travaux (40) ¹	95%	92%	93%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	98%	93%	94%
+ La qualité du service après-vente (10)	100%	90%	91%
+ Le respect des échéanciers (10)	98%	93%	92%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	98%	91%	92%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	95%	90%	92%
+ Courtoisie du service (10)	95%	94%	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 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

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

Nom du fournisseur : Monsieur Fissure
Catégorie : Fondation

No : RM-62369
n : 4

Date : Mars 2016

Région APCHQ: Montréal Métropolitain

MOTIFS DE CHOIX (n=4)

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

- Une référence de quelqu'un 25%
- Autre 75%

LES TRAVAUX (n=4) (Limité aux 8 choix les plus importants)

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

- Plomberie 100%

IDENTIFICATION (n=4)

+ **On vous a découvert... (Q5)**

- Les pages jaunes électroniques (Internet) 75%
- Autre 25%

LE PAIEMENT (Q10) (n=4)

- Économies (sans emprunt) 25%
- Prêt d'une institution financière 0%
- Carte ou marge de crédit 0%
- Hypothèque 0%
- Prêt d'un proche 0%
- Autre 50%
- Ne répond pas 25%

LE FINANCEMENT

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

LA RÉPUTATION (n=4)

+ **Cette entreprise est recommandable (Q6)**

- Oui, certainement 75%
- Oui, probablement 25%
- Probablement pas 0%
- Certainement pas 0%
- Ne répond pas 0%

+ **Commentaires : (Q11)**

- (00002) J'ai été très satisfait et je les recommande sans hésiter.