

SONDAGE DE SATISFACTION

795

Nom du fournisseur : Entreprise Concept Expert inc.
Date : Janvier 2018

No : RM-61968
n : 8

Votre **I**ndice de la **Q**ualité de l'**E**xpérience **C**lient

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

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	96 %	97 %	96 %	88 %	94 %	98 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	92 %	94 %	91 %	91 %	92 %	94 %

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	93 %	Vous
	92 %	L'ensemble du réseau Réno-Maître

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

75 %	Client promoteur (9-10)
25 %	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

95
Nom du fournisseur : Entreprise Concept Expert inc.
Date : Janvier 2018

No : RM-61968
n : 8

LA SATISFACTION

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

99 %

MOTIFS DE CHOIX (n=8)

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

- Vous avez déjà fait affaire avec eux
- Une recommandation professionnelle (assurances, quincaillerie, association, etc.)
- Une référence de quelqu'un, un proche
- La qualité du service, des produits ou de travail

25 %

25 %

25 %

13 %

IDENTIFICATION (n=8)

➤ **On vous a découvert... (Q4)**

- Bouche à oreille
- Connaît déjà
- Pages jaunes électroniques (Internet)

50 %

25 %

13 %

➤ **Commentaires :**

- (00032) Ils sont vraiment très bien. Ce sont des professionnels.
- (00166) Ils sont professionnels et font des vérifications régulières.
- (00238) Je crois qu'ils devraient engager un support administratif.

Ces résultats vous sont offerts par Réno-Maitre à titre d'outil de gestion de la qualité de service. Pour toutes questions, veuillez communiquer avec la bannière Réno-Maitre en composant le 1 800 361-2037.