

SONDAGE DE SATISFACTION

146

Nom du fournisseur : Construction St-Antoine inc.

Date : Avril 2018

No : RM-60883

n : 5

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

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	98 %	96 %	94 %	96 %	84 %	98 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	92 %	94 %	92 %	92 %	92 %	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? »

100 %	Client promoteur (9-10)
0 %	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

146

Nom du fournisseur : Construction St-Antoine inc.

Date : Avril 2018

No : RM-60883

n : 5

LA SATISFACTION

> La propreté des lieux à la fin des travaux

96 %

MOTIFS DE CHOIX (n=5)

> On vous choisit principalement pour... (Q3)

- La qualité du service, des produits ou de travail
- Vous avez déjà fait affaire avec eux
- Une référence de quelqu'un, un proche
- La proximité

20 %

20 %

20 %

20 %

IDENTIFICATION (n=5)

> On vous a découvert... (Q4)

- Bouche à oreille

100 %

> Commentaires :

- (00076) J'ai été très satisfait. J'ai d'ailleurs recommandé cette entreprise à plusieurs connaissances.

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.