

SONDAGE DE SATISFACTION

280

Nom du fournisseur : Entreprises A.R. Turgeon

No : RM-60955

Date : Novembre 2017

n : 15

Votre **Indice de la Qualité de l'Expérience Client**

IQEC^{MD} : 97 %

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	97 %	99 %	97 %	95 %	95 %	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	98 %	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

280

Nom du fournisseur : Entreprises A.R. Turgeon

No : RM-60955

Date : Novembre 2017

n : 15

LA SATISFACTION

La propreté des lieux à la fin des travaux 99%

MOTIFS DE CHOIX (n=15)

On vous choisit principalement pour... (Q3)

- Une référence de quelqu'un, un proche 40%
- Vous avez déjà fait affaire avec eux 13%
- La proximité 13%
- Le prix 13%
- Le rapport qualité/prix 7%
- La réputation de l'entreprise (nombre d'années en affaires) 7%

IDENTIFICATION (n=15)

On vous a découvert... (Q4)

- Bouche à oreille 60%
- Connaît déjà 7%

Commentaires :

- (00067) J'ai trouvé que la politesse entre les employés était impressionnante. Très belle culture d'entreprise.
- (00111) The price and the quality was good. Everything was delivered on time.
- (00172) Le contact est facile pour obtenir les services.
- (00352) Ce sont des gens très courtois!
- (00378) Ils sont très bons, gentils et professionnels.
- (00421) Nous avons obtenu un bon service et une bonne qualité de produits.

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.