

SONDAGE DE SATISFACTION

1334

Nom du fournisseur : Eau dépôt
Date : Mai 2018

No : RM-62605
n : 15

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} : 98 %

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	99 %	97 %	98 %	98 %	99 %	97 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	93 %	94 %	92 %	92 %	93 %	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	97 %	Vous
	92 %	L'ensemble du réseau Réno-Maître

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

93 %	Client promoteur (9-10)
7 %	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

1334

Nom du fournisseur : Eau dépôt

Date : Mai 2018

No : RM-62605

n : 15

LA SATISFACTION

> La propreté des lieux à la fin des travaux

98 %

MOTIFS DE CHOIX (n=15)

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

- La qualité du service, des produits ou de travail
- La proximité
- Offre, publicité, sollicitation
- Meilleure soumission (devis)
- La fiabilité, inspire confiance, bonne impression
- Vous avez déjà fait affaire avec eux
- Une référence de quelqu'un, un proche

20 %

20 %

13 %

7 %

7 %

7 %

7 %

IDENTIFICATION (n=15)

> On vous a découvert... (Q4)

- Connaît déjà
- Bouche à oreille
- Pages jaunes électroniques (Internet)
- Publicité de l'entrepreneur

33 %

20 %

13 %

7 %

> Commentaires :

- (00169) Je les recommande depuis que je les connais. Je suis très satisfait de leur service!
- (00219) Je trouve que c'est une compagnie honnête avec un service impeccable. De plus, la qualité des matériaux est exceptionnelle.
- (00269) Je suis satisfait du service avant et après la vente.
- (00272) Je n'ai que des commentaires positifs. Le service est impeccable. Je suis très satisfait de leurs 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.