

SONDAGE DE SATISFACTION

110

Nom du fournisseur : Les Entreprises Thermo-Maître inc.

Date : Juin 2016

No : RM-60549

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 | 98 % | 97 % | 94 % | 98 % | 96 % | 97 % |
| L'ensemble du réseau Réno-Maître | 94 % | 95 % | 93 % | 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 |
| | 93 % | L'ensemble du réseau Réno-Maître |

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



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

110
Nom du fournisseur : Les Entreprises Thermo-Maître inc.
Date : Juin 2016

No : RM-60549
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)**

- | | |
|---|------|
| - Vous avez déjà fait affaire avec eux | 33 % |
| - La réputation de l'entreprise (nombre d'années en affaires) | 13 % |
| - Une référence de quelqu'un, un proche | 13 % |
| - La proximité | 13 % |
| - La disponibilité de l'entrepreneur pour exécuter vos travaux | 7 % |
| - Une recommandation professionnelle (assurances, quincaillerie, association, etc.) | 7 % |

IDENTIFICATION (n=15)

➤ **On vous a découvert... (Q4)**

- | | |
|-------------------------------|------|
| - Bouche à oreille | 27 % |
| - Connaît déjà | 20 % |
| - Publicité de l'entrepreneur | 13 % |

➤ **Commentaires :**

- (00002) Je trouve leur gamme de produits très bonne. Ils m'ont expliqué clairement ce qu'ils comptaient faire et il n'y avait pas de surprises. Ce sont des gens très polis et courtois.
- (00004) Je trouve qu'ils font de l'excellent travail.
- (00006) J'ai été très satisfaite. Le service est très courtois et je les recommanderais.
- (00008) Je trouve les gens très courtois et avenants.
- (00009) Je trouve que le service de cette entreprise est toujours courtois et rapide.
- (00013) C'est le meilleur contracteur avec lequel j'ai travaillé.
- (00014) Je trouve que tout est merveilleux.
- (00015) Je trouve que c'est très bien, je n'ai rien à redire.
- (00017) Je les trouve corrects. Ils sont compétents. Il y a eu une erreur, mais ils ont rapidement fait les correctifs sans problème. Je risque de refaire affaires avec eux.
- (00018) Je trouve que le service est excellent et qu'il ne faut pas hésiter à faire affaires avec cette entreprise.
- (00029) Je trouve que c'est excellent et qu'il n'y a aucune pression.

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.