

# SONDAGE DE SATISFACTION

540

Nom du fournisseur : Elgéco  
Date : Mars 2018

No : RM-61658  
n : 15

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

**IQEC<sup>MD</sup> : 100 %**

**IQEC<sup>MD</sup>** est calculé selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée par ces éléments

	Qualité des travaux (40) <sup>1</sup>	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)
<b>Vous</b>	<b>100 %</b>	<b>99 %</b>	<b>100 %</b>	<b>99 %</b>	<b>99 %</b>	<b>100 %</b>
L'ensemble du réseau Réno-Maître	92 %	94 %	91 %	92 %	92 %	94 %

<sup>1</sup> Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC<sup>MD</sup>). NU : Non utilisé.

<b>La satisfaction générale</b>	<b>99 %</b>	<b>Vous</b>
	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

540

**Nom du fournisseur :** Elgéco  
**Date :** Mars 2018

**No :** RM-61658  
**n :** 15

## LA SATISFACTION

➤ **La propreté des lieux à la fin des travaux** 97 %

### 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) 20 %
- Une référence de quelqu'un, un proche 20 %
- La qualité du service, des produits ou de travail 13 %
- La fiabilité, inspire confiance, bonne impression 7 %
- Une recommandation professionnelle (assurances, quincaillerie, association, etc.) 7 %

### IDENTIFICATION (n=15)

➤ **On vous a découvert... (Q4)**

- Bouche à oreille 33 %
- Connaît déjà 13 %
- Publicité de l'entrepreneur 7 %
- Pages jaunes électroniques (Internet) 7 %
- Assureur 7 %

### ➤ **Commentaires :**

- (00014) J'ai reçu un excellent service.
- (00034) Ce sont de très bons conseillers. Le personnel est délicat et attentionné.
- (00048) Tout était parfait.
- (00087) J'ai trouvé que c'était une compagnie fiable qui fait du bon travail et offre des solutions et de bonnes idées.
- (00096) Leur souci du service à la clientèle est très bon.
- (00097) Ils sont très sérieux et ils font du bon travail. Ils ont respecté les échéanciers.
- (00103) J'ai été entièrement satisfait. Le service était très professionnel et courtois.
- (00106) Tout s'est bien passé. J'irai les revoir si j'ai besoin de fenêtres.
- (00138) J'ai reçu un excellent service.
- (00143) Ils m'ont donné de bons conseils.
- (00147) Ils sont honnêtes, respectueux envers les clients et leur travail est bon.
- (00181) Ils ont le souci du client en tout temps. De plus, ils sont transparents, honnêtes et leur travail est de qualité. Finalement, le service après-vente est très bon. Tout était parfait.

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.