



## SONDAGE DE SATISFACTION

# RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Elgéco portes et fenêtres inc.

Date : Avril 2022

N° RBQ : 5595-6619

N° dossier : 100275

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

IQEC<sup>MD</sup> :

95%

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



#### ENTREPRISE

(n: 14)



#### ENSEMBLE DU RÉSEAU

| ENTREPRISE | (n: 14)                                                  | ENSEMBLE DU RÉSEAU |
|------------|----------------------------------------------------------|--------------------|
| 95%        | Respect des échéanciers <sup>10*</sup>                   | 92%                |
| 94%        | Clarté du contrat initial <sup>10</sup>                  | 92%                |
| 96%        | Respect du contrat et du budget <sup>10</sup>            | 93%                |
| 93%        | Qualité du service après-vente <sup>10</sup>             | 92%                |
| 96%        | Courtoisie du service <sup>10</sup>                      | 95%                |
| 95%        | Qualité des travaux <sup>25</sup>                        | 93%                |
| 96%        | Facilité à communiquer avec l'entrepreneur <sup>10</sup> | 93%                |
| 95%        | Satisfaction générale <sup>15</sup>                      | 92%                |

\* Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC).

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

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 93% | Client promoteur (9-10) |
| 0%  | Client neutre (7-8)     |
| 7%  | Client critique (6-)    |

Si le nombre de répondants est 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.

**LOBSERVATEUR**





## SONDAGE DE SATISFACTION

# RÉNOVATION

**Nom de l'entreprise :** Elgéco portes et fenêtres inc.

**Date :** Avril 2022

**N° RBQ :** 5595-6619

**N° dossier :** 100275

### SATISFACTION

La propreté des lieux durant les travaux et à la fin.

95%

### MOTIFS DE SÉLECTION

Vous avez été choisi... (Q3)

- Le prix
- Une référence d'un organisme spécialisé dans ce type de service
- Une référence d'un proche
- La disponibilité
- La réputation de l'entreprise

20%

16%

12%

8%

4%

### IDENTIFICATION

Vous avez été découvert... (Q4)

- Par une référence personnelle
- Par une recherche sur le Web
- Via un site spécialisé en référencement (CAA-Québec, Réno Assistance ou autres)
- Vous avez déjà fait affaire avec cette entreprise

46%

31%

15%

8%

Commentaires des clients :

- (00015) très belle expérience
- (00018) Tout est beau, se démarquent des autres compagnies par un excellent service client.
- (00023) La personne qui était venue, il est extraordinaire, il répond tout de suite tout de suite à mon courriel en moins d'une heure, super service.
- (00218) Si je pouvais donner 11 je le ferais

Pour toutes questions, veuillez communiquer avec l'APCHQ en composant le 514 353-9960 ou le 1 800 468-8160.

**LOBSERVATEUR**

VOUS ÊTES À LA **BONNE PORTE**  
apchq.com





## SONDAGE DE SATISFACTION

# RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Elgéco portes et fenêtres inc.

Date : Avril 2022

N° RBQ : 5595-6619

N° dossier : 100275

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

IQEC<sup>MD</sup> :

95%

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



#### ENTREPRISE

(n: 14)

|     |                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------|
| 95% | Respect des échéanciers <sup>10*</sup>                   |
| 95% | Clarté du contrat initial <sup>10</sup>                  |
| 94% | Respect du contrat et du budget <sup>10</sup>            |
| 93% | Qualité du service après-vente <sup>10</sup>             |
| 96% | Courtoisie du service <sup>10</sup>                      |
| 95% | Qualité des travaux <sup>25</sup>                        |
| 96% | Facilité à communiquer avec l'entrepreneur <sup>10</sup> |
| 95% | Satisfaction générale <sup>15</sup>                      |

\* Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC).

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

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 93% | Client promoteur (9-10) |
| 0%  | Client neutre (7-8)     |
| 7%  | Client critique (6-)    |

Si le nombre de répondants est 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.