

SONDAGE DE SATISFACTION

286

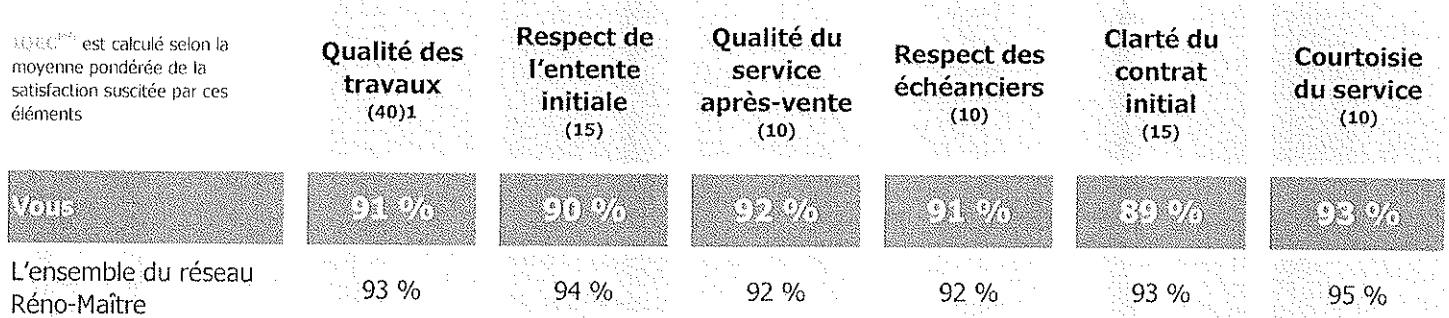
Nom du fournisseur : Plomberie A&L inc.
Date : Juillet 2018

No : RM-61161
n : 10

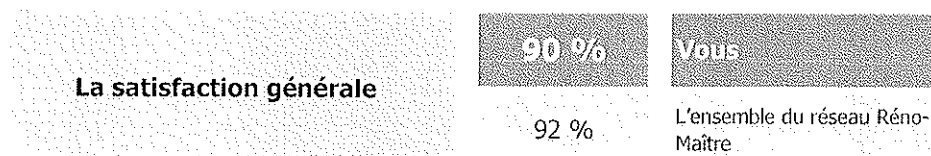
Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC[®] : **91 %**

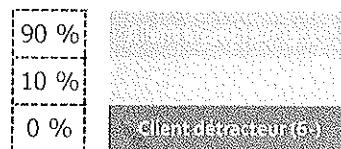
IQEC[®] est calculé selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée par ces éléments



¹ Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC[®]). NU : Non utilisé.



« 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.

L'OBSERVATEUR



SONDAGE DE SATISFACTION

286

Nom du fournisseur : Plomberie A&L inc.

Date : Juillet 2018

No : RM-61161

n : 10

LA SATISFACTION

> La propreté des lieux à la fin des travaux

91 %

MOTIFS DE CHOIX (n=10)

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

- Une référence de quelqu'un, un proche
- La fiabilité, inspire confiance, bonne impression
- La qualité du service, des produits ou de travail
- Vous avez déjà fait affaire avec eux
- La réputation de l'entreprise (nombre d'années en affaires)
- La proximité

40 %

20 %

10 %

10 %

10 %

10 %

IDENTIFICATION (n=10)

> On vous a découvert... (Q4)

- Connaît déjà
- Bouche à oreille
- APCHQ 3D

50 %

20 %

10 %

> Commentaires :

- (00032) Ils sont très courtois et diligents.
- (00038) Ils sont gentils et courtois.
- (00047) C'est une bonne compagnie.
- (00078) Tout a été fait d'une manière assez rapide et professionnelle. Ils ont toujours respecté les échéanciers. De plus, leurs prix sont très compétitifs.

Ces résultats vous sont offerts par Réno-Maitre à titre d'outil de gestion de la qualité de service. Pour toutes questions, veuillez communiquer avec la bannière Réno-Maitre en composant le 1 800 361-2037.

LES OBSERVATEUR

Page 2 de 2

#2123



APCHQ

apchq.com

Nadine Beauchamp

De: Bolduc, Christine [Christine.Bolduc@APCHQ.COM]
Envoyé: 9 août 2018 16:15
À: N.beauchamp@alplomberie.com
Objet: Résultat de votre sondage Réno-Maître RM 61138
Pièces jointes: 61138_PlomberieALinc[1].pdf

Bonjour,

Bravo 91 %

C'est avec plaisir que nous vous transmettons copie du résultat « *Sondage de satisfaction* » fait auprès de vos clients par une firme spécialisée indépendante.

Nous vous invitons à présenter ce document auprès de vos nouveaux clients lors de vos soumissions, c'est un outil de vente très utile.

Veuillez noter que votre indice *IQEC* est maintenant visible sur le répertoire trouverunentrepreneur.com, toutefois, si vous désirez retirer cette note de votre fiche, vous pouvez le faire en communiquant avec nous au 514-353-9960, poste 202.

Lors de votre prochain renouvellement à la bannière Réno-Maître, une nouvelle liste de clients vous sera demandée afin d'effectuer un nouveau sondage. Le résultat obtenu est l'un des principaux critères pour l'obtention d'un titre de distinction à la bannière il devient donc important de nous expédier cette liste à chacun de vos renouvellements.

Vous remerciant à l'avance pour votre confiance, nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.



APCHA

Association des professionnels
de la construction et de
l'habitation du Québec

Christine Bolduc
Agente administrative
Service Réno-Maître et garanties
rénovation

APCHQ
5930, boul. Louis-H.-La Fontaine
Anjou (Québec) H1M 1S7

514 353-9960 poste 319
1 800 468-8160
télécopieur: 514 353-4825

apchq.com



Revenez à l'état initial avant d'imprimer

Nadine Beauchamp

De: Bolduc, Christine [Christine.Bolduc@APCHQ.COM]
Envoyé: 9 août 2018 16:15
À: N.beauchamp@aplomberie.com
Objet: Résultat de votre sondage Réno-Maitre RM 61138
Pièces jointes: 61138_PlomberieALinc[1].pdf

Bonjour,

Bravo 91 %

C'est avec plaisir que nous vous transmettons copie du résultat « *Sondage de satisfaction* » fait auprès de vos clients par une firme spécialisée indépendante.

Nous vous invitons à présenter ce document auprès de vos nouveaux clients lors de vos soumissions, c'est un outil de vente très utile.

Veuillez noter que votre indice *IQEC* est maintenant visible sur le répertoire trouverunentrepreneur.com, toutefois, si vous désirez retirer cette note de votre fiche, vous pouvez le faire en communiquant avec nous au 514-353-9960, poste 202.

Lors de votre prochain renouvellement à la bannière Réno-Maitre, une nouvelle liste de clients vous sera demandée afin d'effectuer un nouveau sondage. Le résultat obtenu est l'un des principaux critères pour l'obtention d'un titre de distinction à la bannière il devient donc important de nous expédier cette liste à chacun de vos renouvellements.

Vous remerciant à l'avance pour votre confiance, nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.



APCHA

Association des professionnels
de la construction et de
l'habitation du Québec

Christine Bolduc
Agente administrative
Service Réno-Maitre et garanties
rénovation

APCHQ
5930, boul. Louis-H.-La Fontaine
Anjou (Québec) H1M 1S7

514 353-9960 poste 319
1 800 468-8160
télécopieur: 514 353-4825

apchq.com



Pervez a 2018-08-09 16:15:00 à part d'imprimer