

00127

Nom du fournisseur : Maison D&D inc.
Catégorie : Entrepreneurs généraux

No : RM-61300
n : 5

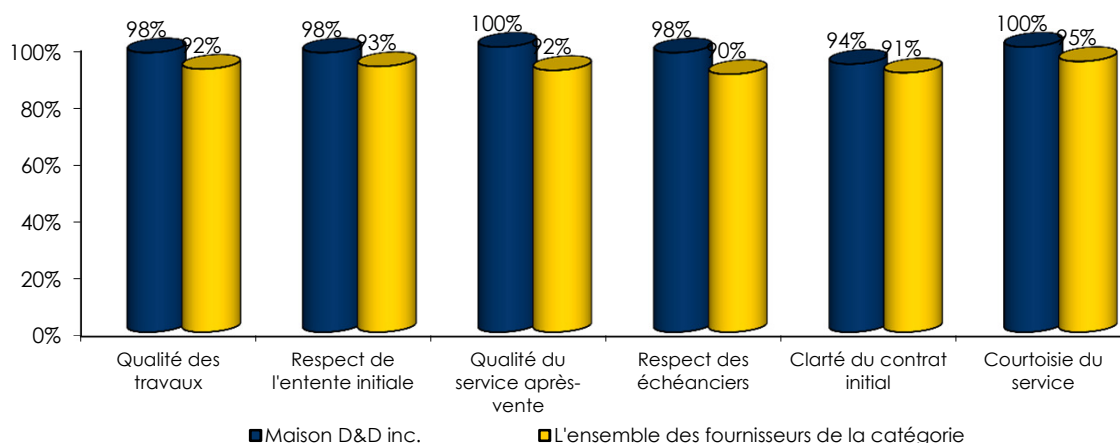
Date : Janvier 2016

Région APCHQ : Montréal Métropolitain

Voici les résultats du sondage portant sur la qualité de votre service selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée sur les **six aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la qualité du service après-vente, le respect des échéanciers, la clarté du contrat initial et la courtoisie du service.

Votre **I**ndice de la **Q**ualité de l'**E**xpérience **C**lient

I.Q.E.C.® : 97,8%



Satisfaction de votre clientèle

	Vous (%)	Votre catégorie (%)	Ensemble du réseau Réno-Maître (%)
+ La satisfaction générale	100%	91%	92%
+ La qualité des travaux (40) ¹	98%	92%	93%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	98%	93%	94%
+ La qualité du service après-vente (10)	100%	92%	92%
+ Le respect des échéanciers (10)	98%	90%	92%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	94%	91%	92%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	98%	92%	92%
+ Courtoisie du service (10)	100%	95%	95%

¹) Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de Qualité de l'Expérience Client (I.Q.E.C.®). NU : Non-utilisé

²) Si le nombre des répondants est égal ou inférieur à 7, une plus grande vigilance est associée à l'interprétation des résultats. Toutefois, il est possible qu'ils représentent la majorité des clients d'un entrepreneur.

³) La note du réseau et de la catégorie sont constamment mises à jour après chaque évaluation.

Ces résultats vous sont offerts par à titre d'outil de gestion de la qualité de service.

En aucun cas ils ne doivent faire l'objet de reproduction, être scindés ou être utilisés à des fins promotionnelles sans l'autorisation écrite de

(1 800 361-2037, www.gomaison.com)

Nom du fournisseur : Maison D&D inc.
Catégorie : Entrepreneurs généraux

No : RM-61300
n : 5

Date : Janvier 2016

Région APCHQ: Montréal Métropolitain

MOTIFS DE CHOIX (n=5)

+ On vous choisit principalement pour... (Q4)

- Le prix	<u>20%</u>
- Une référence de quelqu'un	<u>60%</u>
- La réputation de l'entreprise (nb d'années en affaires)	<u>20%</u>

IDENTIFICATION (n=5)

+ On vous a découvert... (Q5)

- Via l'APCHQ	<u>60%</u>
- Une publicité	<u>20%</u>
- Autre	<u>20%</u>

LE FINANCEMENT

- On vous a offert de financer (Q7)	<u>0%</u>
- Vous auriez aimé une offre de financement (3 000\$ et plus) (Q9)	<u>20%</u>
- Vous avez accepté l'offre de financement (Q8)	<u>0%</u>

LES TRAVAUX (n=5) (Limité aux 8 choix les plus importants)

+ Les principaux travaux effectués (Q2)

- Réaménagement de pièces intérieures	<u>29%</u>
- Toiture	<u>14%</u>
- Rénovations générales/projets clés en main	<u>14%</u>
- Réaménagement extérieur	<u>14%</u>
- Réaménagement de cuisine	<u>14%</u>

LE PAIEMENT (Q10) (n=5)

- Économies (sans emprunt)	<u>60%</u>
- Prêt d'une institution financière	<u>20%</u>
- Carte ou marge de crédit	<u>20%</u>
- Hypothèque	<u>0%</u>
- Prêt d'un proche	<u>0%</u>
- Autre	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

LA RÉPUTATION (n=5)

+ Cette entreprise est recommandable (Q6)

- Oui, certainement	<u>100%</u>
- Oui, probablement	<u>0%</u>
- Probablement pas	<u>0%</u>
- Certainement pas	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

+ Commentaires : (Q11)

- (00015) Je suis très satisfait.
- (00047) They are wonderful.
- (00111) Je suis très satisfait; ils sont très professionnels.