

## SONDAGE DE SATISFACTION

# RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Maisons D & D inc.

Date : Mars 2024

N° RBQ : 8329-8984

N° dossier : 100225

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

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

**98%**

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



**ENTREPRISE**

(n: 10)



**ENSEMBLE DU RÉSEAU**

ENTREPRISE	(n: 10)	ENSEMBLE DU RÉSEAU
98%	Respect des échéanciers <sup>10*</sup>	92%
98%	Clarté du contrat initial <sup>10</sup>	92%
96%	Respect du contrat et du budget <sup>10</sup>	93%
98%	Qualité du service après-vente <sup>10</sup>	92%
100%	Courtoisie du service <sup>10</sup>	95%
97%	Qualité des travaux <sup>25</sup>	93%
100%	Facilité à communiquer avec l'entrepreneur <sup>10</sup>	93%
97%	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? »

100%	Client promoteur (9-10)
0%	Client neutre (7-8)
0%	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.

## SONDAGE DE SATISFACTION

# RÉNOVATION

**Nom de l'entreprise :** Maisons D & D inc.

**Date :** Mars 2024

**N° RBQ :** 8329-8984

**N° dossier :** 100225

### SATISFACTION

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

97%

### MOTIFS DE SÉLECTION

Vous avez été choisi... (Q3)

- La réputation de l'entreprise
- Le prix

56%

22%

### IDENTIFICATION

Vous avez été découvert... (Q4)

- Par une recherche sur le Web
- Par une référence personnelle
- Via le site Web [trouverunentrepreneur.com](http://trouverunentrepreneur.com) de l'APCHQ

50%

20%

10%

Commentaires des clients :

- (00076) L'entrepreneur était très présent et toujours disponible pour bien répondre à toutes mes questions.
- (00114) Le service après-vente était impeccable.
- (00135) Les employés étaient très fiables. Ils avaient une grande flexibilité et ils m'ont offert un merveilleux service. Je les recommande fortement.
- (00138) C'est une très belle entreprise familiale et les employés travaillent avec professionnalisme.
- (00161) Dans la globalité, j'ai été très content du service que j'ai reçu. Les employés étaient très gentils.

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

## SONDAGE DE SATISFACTION

# RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : Maisons D & D inc.

Date : Mars 2024

N° RBQ : 8329-8984

N° dossier : 100225

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

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

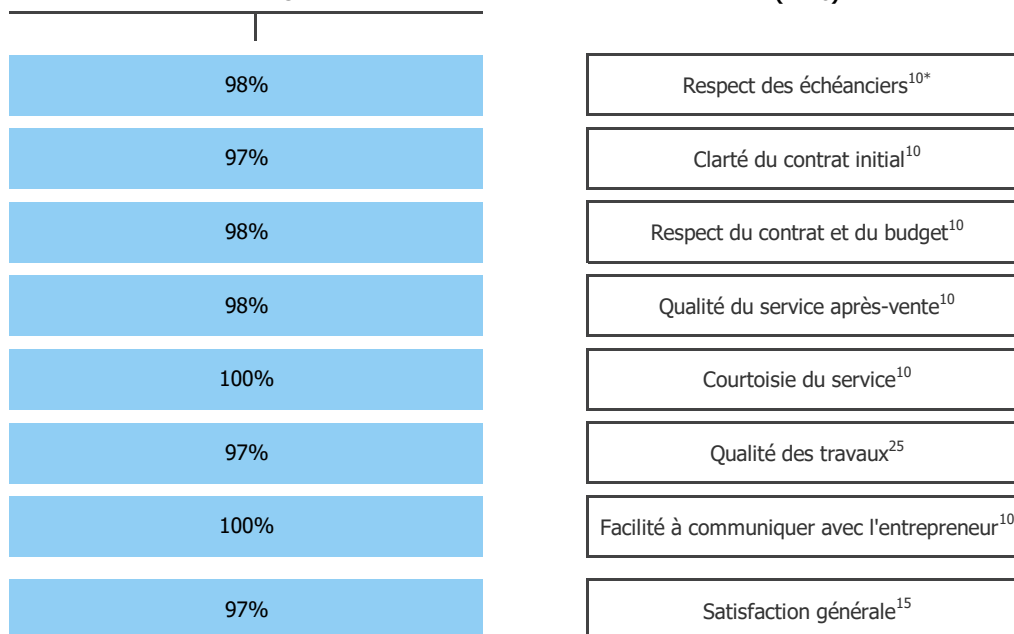
**98%**

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



**ENTREPRISE**

**(n: 10)**



\* 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? »



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.