



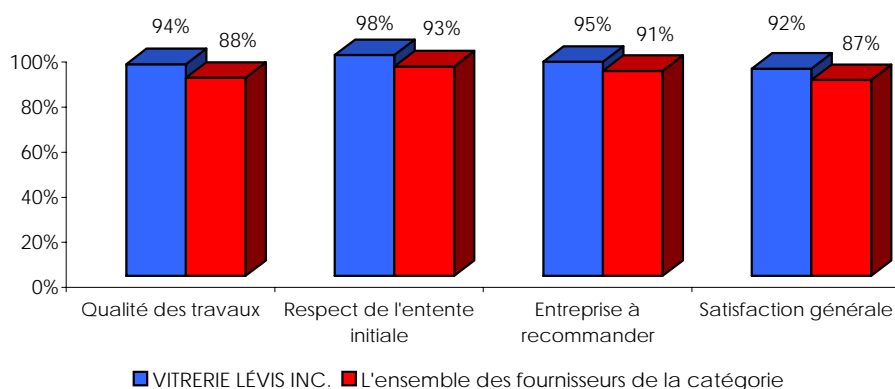
## Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **VITRERIE LÉVIS INC.**  
 Spécialité(s) : **Portes et fenêtres**

No : **959**  
 n: **25**  
 Date : **Avril 2011**

Voici les résultats du sondage quant au service et à la qualité de service selon la moyenne des réponses obtenues sur les **quatre aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la recommandation à des proches ou amis et face à la satisfaction générale.

### Votre moyenne globale 95%



### Satisfaction de votre clientèle

	Vous	Votre catégorie	Le réseau
Votre satisfaction générale	92%	87%	87%
La qualité du travail	94%	88%	88%
Le respect de l'entente initiale	98%	93%	93%
Entreprise à recommander	95%	91%	91%
Le respect des échéanciers	96%	91%	90%
Le respect des rendez-vous	98%	91%	92%
La propreté des lieux	94%	90%	91%
Courtoisie du personnel	97%	93%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	20%	37%	37%

Ces résultats vous sont offerts par le **CAA-Québec** 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 du **Service habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

**L'OBSERVATEUR**



## Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **VITRERIE LÉVIS INC.**  
Spécialité(s) : **Portes et fenêtres**

No : **959**  
n : **25**  
Date : **Avril 2011**

### On vous choisit principalement pour.... (n=25)

Réputation	28%
Connait déjà	20%
Qualité	16%

### Les principaux travaux effectués (n=25)

Rénovation portes et fenêtres (garage)	96%
---	-----

### Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués (n=25)

Oui	96%
Non	4%

### Le niveau de satisfaction concernant (n=12)

Le service après-vente	95%
------------------------	-----

### Commentaires :

- Je suis très satisfait du service.
- Je suis satisfait.
- C'est toujours bien fait.
- Ils ont des bons produits et ils offrent d'excellents services.
- C'est parfait.
- Je suis très satisfait de leur professionnalisme et des produits.
- C'est une compagnie que j'ai déjà référée.
- On a bien aimé et on l'a déjà recommandée.
- On a été très bien servi. J'ai encore d'autres fenêtres dont il faut s'occuper et je n'hésiterais pas à les recontacter.
- Je suis très satisfait.
- Je suis très satisfait.
- J'ai tellement été satisfait que j'ai décidé de les réengager pour changer les châssis de ma cave cet été.
- Ils ont été très polis et ils ont bien fait le travail.
- On a eu un bon service.
- Ils offrent un excellent service.
- Je n'ai que de bons commentaires.

Ces résultats vous sont offerts par le **CAA-Québec** 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 du **Service habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

**LOBSERVATEUR**



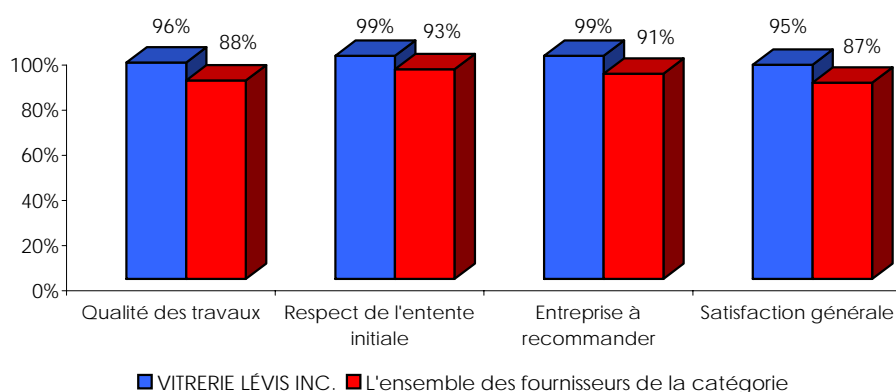
## Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **VITRERIE LÉVIS INC.**  
 Spécialité(s) : **Portes et fenêtres**

No : **959**  
 n : **25**  
 Date : **Avril 2010**

Voici les résultats du sondage quant au service et à la qualité de service selon la moyenne des réponses obtenues sur les **quatre aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la recommandation à des proches ou amis et face à la satisfaction générale.

### Votre moyenne globale 97%



### Satisfaction de votre clientèle

	Vous	Votre catégorie	Le réseau
Votre satisfaction générale	95%	87%	87%
La qualité du travail	96%	88%	89%
Le respect de l'entente initiale	99%	93%	94%
Entreprise à recommander	99%	91%	91%
Le respect des échéanciers	96%	91%	90%
Le respect des rendez-vous	97%	91%	92%
La propreté des lieux	92%	90%	91%
Courtoisie du personnel	97%	93%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	58%	36%	36%

Ces résultats vous sont offerts par le **CAA-Québec** 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 du **Service habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

**L'OBSERVATEUR**



## Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **VITRERIE LÉVIS INC.**  
Spécialité(s) : **Portes et fenêtres**

No : **959**  
n : **25**  
Date : **Avril 2010**

### On vous choisit principalement pour.... (n=25)

Moins cher	20%
Connait déjà	20%
Référence de quelqu'un	12%

### Les principaux travaux effectués (n=24)

Rénovation portes et fenêtres (garage)	42%
---	-----

### Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués (n=25)

Oui	95%
Non	5%

### Commentaires :

- J'aurais apprécié que le personnel m'informe de quelques détails sur les permis de construction. Après en avoir acheté un, j'ai vu que mes voisins en avait pas.
- J'ai apprécié les précautions prises pour ne pas casser mes vitres.
- J'ai reçu un bon service après-vente. J'ai rappelé une fois et le problème a été résolu.
- J'ai été bien satisfaite du travail. Par contre, c'est assez cher, mais je demeure satisfaite du travail.
- J'ai apprécié qu'il y ait toujours un professionnel dans l'équipe.
- Les employés qui sont venus poser les fenêtres sont vraiment excellents, propres et très courtois. Pour la vente, c'est la même chose. Ils ont respecté nos choix et ils nous ont bien orienté dans nos décisions.
- C'est une excellente compagnie.
- C'est une belle entreprise que je recommande. Ils sont très coopératifs et compréhensifs.
- Les employés sont très consciencieux.
- C'est une entreprise qui a du personnel compétent, autant du côté des vendeurs que des ingénieurs.
- Ils sont à recommander.

*Ces résultats vous sont offerts par le CAA-Québec 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 du Service habitation CAA-Québec (1-800-363-3853 poste 3713).*

**L O B S E R V A T E U R**