

SONDAGE DE SATISFACTION

562

Nom du fournisseur : Vitrerie Lévis inc.
Date : Février

No : RM-60216
n : 15

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} : 94 %

IQEC^{MD} est calculé selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée par ces éléments

	Qualité des travaux (40) ¹	Respect de l'entente initiale (15)	Qualité du service après-vente (10)	Respect des échéanciers (10)	Clarté du contrat initial (15)	Courtoisie du service (10)
Vous	93 %	96 %	92 %	97 %	95 %	95 %
L'ensemble du réseau Réno-Maître	93 %	94 %	92 %	91 %	93 %	95 %

¹ Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC^{MD}). NU : Non utilisé.

La satisfaction générale	94 %	Vous
	93 %	L'ensemble du réseau Réno-Maître

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

87 %	Client promoteur (9-10)
13 %	Client neutre (7-8)
0 %	Client détracteur (6-)

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.