

00126

Nom du fournisseur : Climatisation Novatrix inc.
Catégorie : Chauffage/traitement de l'air/Climatisation

No : RM-61206
n : 15

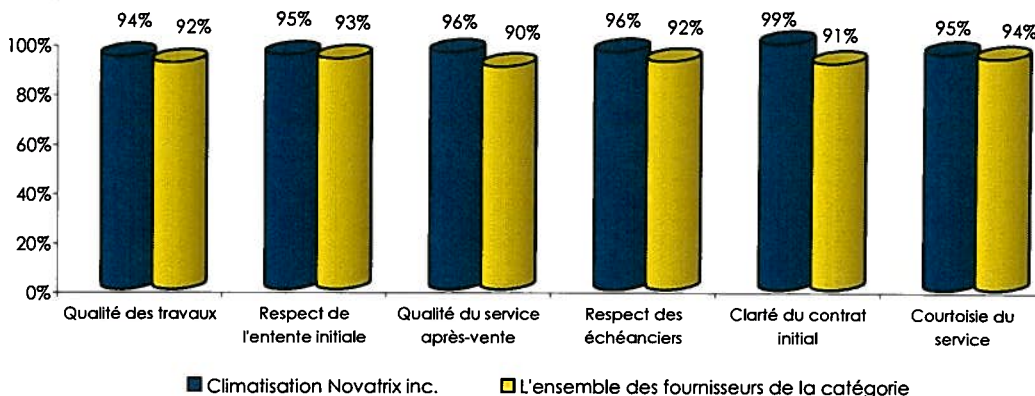
Date : Mars 2010

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 Indice de la Qualité de l'Expérience Client

I.Q.E.C.® : 95,4%



Satisfaction de votre clientèle

	Vous (%)	Votre catégorie (%)	Ensemble du réseau Réno-Maître (%)
+ La satisfaction générale	95%	91%	90%
+ La qualité des travaux (40) ¹	94%	92%	92%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	95%	93%	93%
+ La qualité du service après-vente (10)	96%	90%	90%
+ Le respect des échéanciers (10)	96%	92%	90%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	99%	91%	91%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	96%	92%	91%
+ Courtoisie du service (10)	95%	94%	94%

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

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 **réno-maître** APCHQ 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

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