

00769

**Nom du fournisseur :** Christian Marcoux cuisine et mobilier design inc.  
**Catégorie :** Ébénisterie/Escalier/Armoires

**No :** RM-61922  
**n :** 15

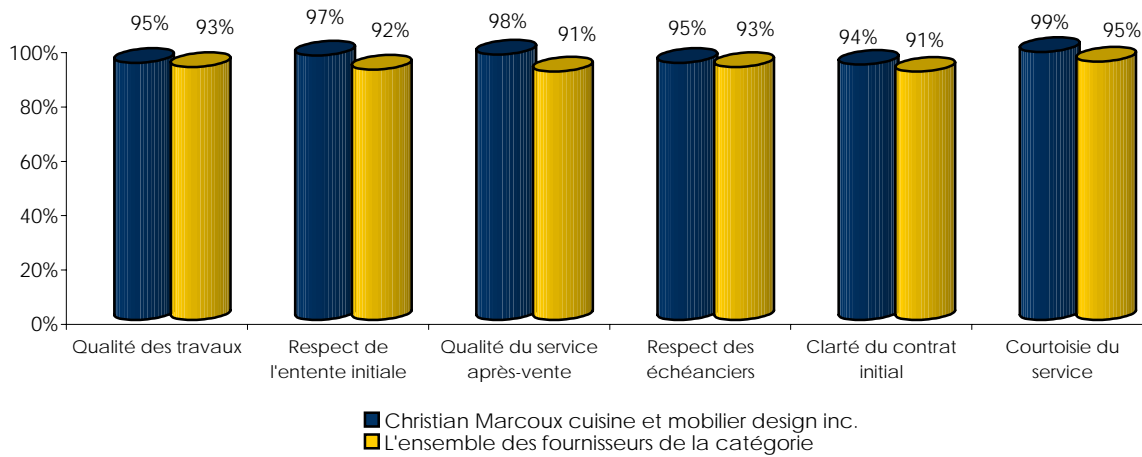
**Date :** Mars 2012

**Région APCHQ :** Québec

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.® :** 95,7%



**Satisfaction de votre clientèle**

	<b>Vous (%)</b>	<b>Votre catégorie (%)</b>	<b>Ensemble du réseau Réno-Maître (%)</b>
+ La satisfaction générale	96%	92%	91%
+ La qualité des travaux (40) <sup>1</sup>	95%	93%	92%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	97%	92%	93%
+ La qualité du service après-vente (10)	98%	91%	91%
+ Le respect des échéanciers (10)	95%	93%	91%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	94%	91%	92%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	97%	93%	92%
+ Courtoisie du service (10)	99%	95%	95%


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

<sup>2</sup>) 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.

<sup>3</sup>) 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 :** Christian Marcoux cuisine et mobilier design inc.  
**Catégorie :** Ébénisterie/Escalier/Armoires

**No :** RM-61922  
**n :** 15

**Date :** Mars 2012

**Région APCHQ:** Québec

**MOTIFS DE CHOIX** (n=15)

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

- Une référence de quelqu'un	<u>60%</u>
- La réputation de l'entreprise (nb d'années en affaires)	<u>27%</u>
- Autre	<u>13%</u>

**LES TRAVAUX** (n=15) (Limité aux 8 choix les plus importants)

**+ Les principaux travaux effectués (Q2)**

- Ébénisterie/escaliers/armoires	<u>32%</u>
- Réaménagement de salle de bains	<u>24%</u>
- Réaménagement de cuisine	<u>20%</u>
- Revêtement intérieur/murs	<u>8%</u>
- Réaménagement de pièces intérieures	<u>8%</u>

**IDENTIFICATION** (n=15)

**+ On vous a découvert... (Q5)**

- Via l'APCHQ	<u>80%</u>
- Connait déjà	<u>20%</u>

**LE PAIEMENT (Q10)** (n=15)

- Économies (sans emprunt)	<u>47%</u>
- Prêt d'une institution financière	<u>13%</u>
- Carte ou marge de crédit	<u>0%</u>
- Hypothèque	<u>33%</u>
- Prêt d'un proche	<u>0%</u>
- Autre	<u>7%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</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>0%</u>
- Vous avez accepté l'offre de financement (Q8)	<u>0%</u>

**LA RÉPUTATION** (n=15)

**+ 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)**

- (00027) Les employés étaient gentils et à l'écoute.
- (00114) J'ai été très satisfaite.
- (00144) Je considère que c'est une entreprise à recommander.
- (00160) J'ai été très satisfaite et je ferais affaire avec eux de nouveau.
- (00179) Le service a répondu à mes attentes.
- (00045) On a été bien servi du début à la fin. Ils ont fait leur travail avec courtoisie et professionnalisme.
- (00181) C'est une très bonne compagnie. Ça fait au moins trois fois que je fais affaire avec Christian Marcoux et à chaque fois, il respecte ce qui est demandé.
- (00343) C'est une très bonne entreprise.
- (00512) Ils répondent bien aux besoins des gens. Ils font ce qu'on leur demande. Ils ont un bon designer et ils ont fait de beaux plans d'armoires.
- (00029) J'ai été très satisfaite.
- (00626) Ils sont très professionnels.

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)