

00439

**Nom du fournisseur :** Les entreprises Sylvain Chaurruau  
**Catégorie :** Ébénisterie/Escalier/Armoires

**No :** RM-61660  
**n :** 11

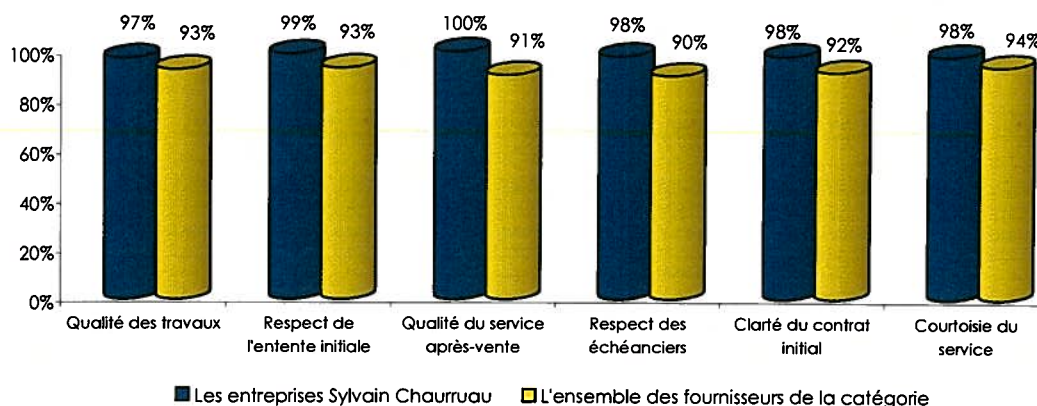
**Date :** Octobre 2010

**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.® : 98,1%**



**Satisfaction de votre clientèle**

	<b>Vous (%)</b>	<b>Votre catégorie (%)</b>	<b>Ensemble du réseau Réno-Maitre (%)</b>
+ La satisfaction générale	97%	91%	91%
+ La qualité des travaux (40) <sup>1</sup>	97%	93%	92%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	99%	93%	93%
+ La qualité du service après-vente (10)	100%	91%	91%
+ Le respect des échéanciers (10)	98%	90%	91%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	98%	92%	91%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	99%	92%	92%
+ Courtoisie du service (10)	98%	94%	94%

<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 **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)