



SONDAGE DE SATISFACTION

RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : A.P.A. Rénovations Générales inc.

Date : Novembre 2024

N° RBQ : 5590-4692

N° dossier : 100383

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} :

97%

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



ENTREPRISE

(n: 6)



ENSEMBLE DU RÉSEAU

ENTREPRISE	(n: 6)	ENSEMBLE DU RÉSEAU
95%	Respect des échéanciers ^{10*}	92%
97%	Clarté du contrat initial ¹⁰	93%
98%	Respect du contrat et du budget ¹⁰	93%
96%	Qualité du service après-vente ¹⁰	93%
100%	Courtoisie du service ¹⁰	95%
97%	Qualité des travaux ²⁵	93%
100%	Facilité à communiquer avec l'entrepreneur ¹⁰	93%
97%	Satisfaction générale ¹⁵	92%

* Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC).

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

100%	Client promoteur (9-10)
0%	Client neutre (7-8)
0%	Client critique (6-)

Si le nombre de répondants est 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.



SONDAGE DE SATISFACTION

RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : A.P.A. Renovations Générales inc.

Date : Novembre 2024

N° RBQ : 5590-4692

N° dossier : 100383

SATISFACTION

La propreté des lieux durant les travaux et à la fin.

97%

MOTIFS DE SÉLECTION

Vous avez été choisi... (Q3)

- Une référence d'un proche
- Le prix
- La réputation de l'entreprise

17%

8%

8%

IDENTIFICATION

Vous avez été découvert... (Q4)

- Par une recherche sur le Web
- Par une référence personnelle

33%

17%

Commentaires des clients :

- (00094) Je leur donne 22 étoiles. C'est la seconde fois que je fais affaire avec eux et je suis très satisfait. L'entrepreneur m'appelait instantanément lorsque je le textais. Ce fut un très bon service.
- (00113) Je referai certainement affaire avec eux lorsque j'aurai besoin que d'autres travaux soient effectués. J'ai été très satisfait du service et je les recommande sans hésiter.
- (00124) Ils ont été très discrets et respectueux envers notre environnement. Tout était propre et le service fut impeccable.
- (00140) L'employé m'a répondu rapidement. J'ai aimé le fait que ça soit la même personne du début jusqu'à la fin. Il répondait très rapidement à mes courriels et à mes appels. Il nettoyait tous les soirs pour s'assurer que l'environnement reste propre. Je me sentais en confiance.
- (00158) Je vais certainement recommander APA. C'est ma 6e maison et j'ai vu toutes sortes de contracteurs. APA sont professionnels, précis et offrent un bon service. Je suis très satisfait des travaux.

Pour toutes questions, veuillez communiquer avec l'APCHQ en composant le 514 353-9960 ou le 1 800 468-8160.



SONDAGE DE SATISFACTION

RÉNOVATION

Nom de l'entreprise : A.P.A. Rénovations Générales inc.

Date : Novembre 2024

N° RBQ : 5590-4692

N° dossier : 100383

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

IQEC^{MD} :

97%

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



ENTREPRISE

(n: 6)

95%	Respect des échéanciers ^{10*}
97%	Clarté du contrat initial ¹⁰
97%	Respect du contrat et du budget ¹⁰
96%	Qualité du service après-vente ¹⁰
100%	Courtoisie du service ¹⁰
97%	Qualité des travaux ²⁵
100%	Facilité à communiquer avec l'entrepreneur ¹⁰
97%	Satisfaction générale ¹⁵

* Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de la Qualité de l'Expérience Client (IQEC).

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

100%	Client promoteur (9-10)
0%	Client neutre (7-8)
0%	Client critique (6-)

Si le nombre de répondants est 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.