

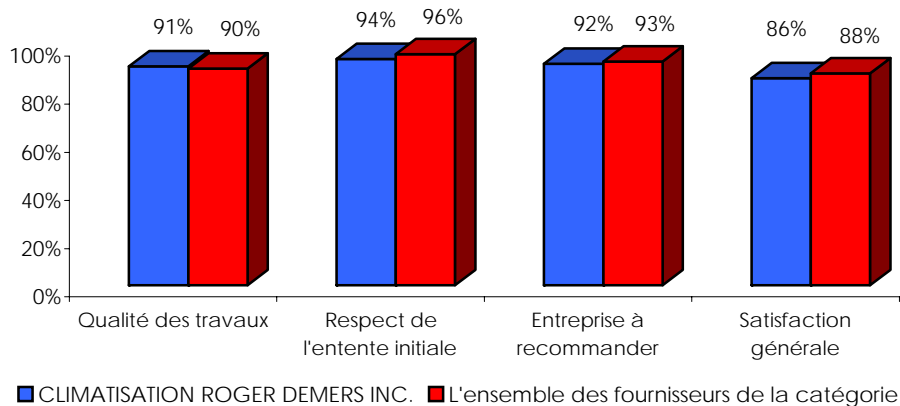


Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **CLIMATISATION ROGER DEMERS INC.** No : **265**
 Spécialité: **Chauffage à air chaud électrique et climatisation** n: **28**
 Date : **avril 2009**

Voici les résultats du sondage quant au service et à la qualité de service selon la moyenne des réponses obtenues sur les **quatre aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la recommandation à des proches ou amis et face à la satisfaction générale.

Votre moyenne globale 91%



Satisfaction de votre clientèle

| | Vous | Votre catégorie | Le réseau |
|----------------------------------|------|-----------------|-----------|
| Votre satisfaction générale | 86% | 88% | 87% |
| La qualité du travail | 91% | 90% | 89% |
| Le respect de l'entente initiale | 94% | 96% | 94% |
| Entreprise à recommander | 92% | 93% | 92% |
| Le respect des échéanciers | 90% | 92% | 91% |
| Le respect des rendez-vous | 93% | 93% | 92% |
| La propreté des lieux | 96% | 92% | 91% |
| Courtoisie du personnel | 96% | 94% | 93% |
| Êtes-vous membre de CAA-Québec | 50% | 35% | 35% |

Ces résultats vous sont offerts par le **CAA-Québec** 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 du Service habitation **CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).



Sondage d'accréditation

| | | |
|----------------------|--|----------|
| Nom du fournisseur : | CLIMATISATION ROGER DEMERS INC. | No : 265 |
| Spécialité: | Chauffage à air chaud électrique et climatisation | n: 28 |
| Date : | avril 2009 | |

On vous choisit principalement pour.... (n=28)

| | |
|------------------------|-----|
| Référence de quelqu'un | 32% |
| Connait déjà | 21% |
| Réputation | 14% |

Les principaux travaux effectués (n=28)

| | |
|---|-----|
| Contrat de service fournaise/climatisation/thermopompe | 25% |
|---|-----|

Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués (n=28)

| | |
|-----|-----|
| Oui | 96% |
| Non | 4% |

Commentaires :

- Ils font un excellent travail.
- J'ai trouvé cela très bien.
- Je les recommanderais.
- Nous les avons inclus dans notre liste de fournisseurs.
- Je suis très satisfait.
- Je considère que je suis très satisfait.
- Jusqu'à maintenant, nous avons toujours été satisfaits.
- J'ai une bonne opinion d'eux.
- Je la recommanderais n'importe quand, car selon moi c'est une très bonne entreprise.
- Ce sont des employés bien corrects.
- Tout est parfait.
- C'est parfait, je les ai même déjà recommandés.
- Concernant le produit qu'il vendent, ils devraient, selon moi, prendre en considération la grandeur de la maison. Dans mon cas, la machine n'a pas fourni pour la grandeur de la maison.
- J'ai trouvé que les techniciens étaient très compétents, il travaillent de façon intelligente et prennent le temps d'expliquer. Je donnerais certainement un 9 sur 10 pour les techniciens.
- À mon avis, depuis que les nouveaux propriétaires sont arrivés, les clients reçoivent un moins bon service. Ils m'ont vendu un système trop fort pour ma maison et ils n'ont pas voulu revenir vérifier. De plus, les travaux ont aussi duré plus longtemps que prévu (17 jours ouvrables), je trouve que c'est trop long pour ce type de travail.
- Je suis très satisfait autant des gens qui m'ont servi, que du produit, et si c'était à refaire, je reprendrais ses services à nouveau.

Ces résultats vous sont offerts par le **CAA-Québec** 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 du **Service habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

LOBSERVATEUR