



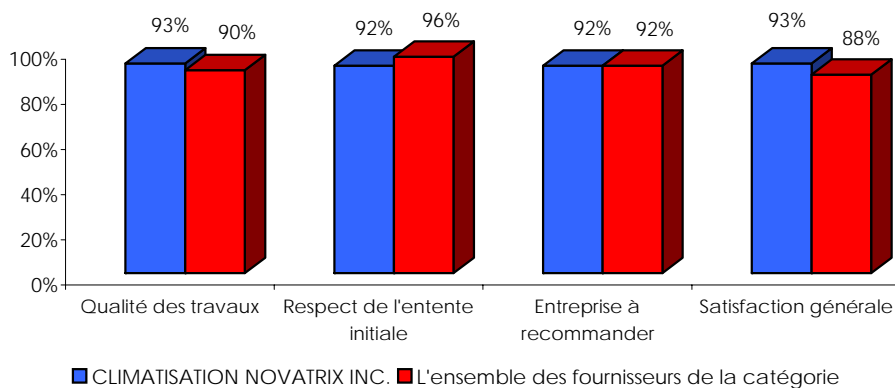
Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **CLIMATISATION NOVATRIX INC.**
 Spécialité(s): **Chauffage à air chaud et climatisation**

No : **797**
 n: **25**
 Date : **Mars 2010**

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 92%



Satisfaction de votre clientèle

	Vous	Votre catégorie	Le réseau
Votre satisfaction générale	93%	88%	87%
La qualité du travail	93%	90%	89%
Le respect de l'entente initiale	92%	96%	94%
Entreprise à recommander	92%	92%	91%
Le respect des échéanciers	94%	91%	90%
Le respect des rendez-vous	97%	93%	92%
La propreté des lieux	92%	92%	91%
Courtoisie du personnel	95%	94%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	44%	36%	36%

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).

L'OBSERVATEUR



Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur :	CLIMATISATION NOVATRIX INC.	No : 797
Spécialité(s):	Chauffage à air chaud et climatisation	n: 25
		Date : Mars 2010

On vous choisit principalement pour....

(n=24)

Référence de quelqu'un	25%
Bottin téléphonique	12%
Moins cher	8%

Les principaux travaux effectués

(n=25)

Installation d'un poêle/foyer/cheminée	28%
--	-----

Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués

(n=25)

Oui	82%
Non	18%

Commentaires :

- Je n'ai que de bons points à apporter.
- Il faut renouveler son contrat avec CAA-Québec, car il est excellent.
- Tout était parfait, le service est impeccable.
- J'ai eu un excellent service sauf que la personne a quitté sans dire que tout était prêt. À mon avis, le service à la clientèle est à revoir.
- Je suis très satisfait et j'ai eu des bons renseignements sur l'entretien.
- Tout allait bien jusqu'au moment où ils ont eu des problèmes de décharge électrique. À mon avis, ils ont abandonné les travaux après avoir créé le problème électrique.
- Je suis très satisfait.
- J'ai eu au premier rendez-vous une bonne impression quant à la pose du produit.
- Je leur souhaite du succès, car ils sont respectueux des termes.
- J'ai trouvé que l'employée est un peu trop expéditive pour un service. Pour moi, l'achat des filtres a été difficile.
- Je le recommande haut la main.
- Je n'ai que du bon à dire à propos de cette compagnie. Ils sont à l'écoute.
- Ils suivent les normes et ils sont ouverts aux changements suggérés.
- J'ai apprécié leur professionnalisme. Ils expliquent très bien. Ce sont les seuls à avoir mentionné qu'il existe une subvention
- C'est une excellente compagnie, ils sont polis.
- C'est une entreprise impeccable dans tous les domaines. Le personnel explique la réalité et il sait de quoi il parle.
- Le service est tout simplement excellent. Je suis très satisfaite.

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).

L OBSERVATEUR