



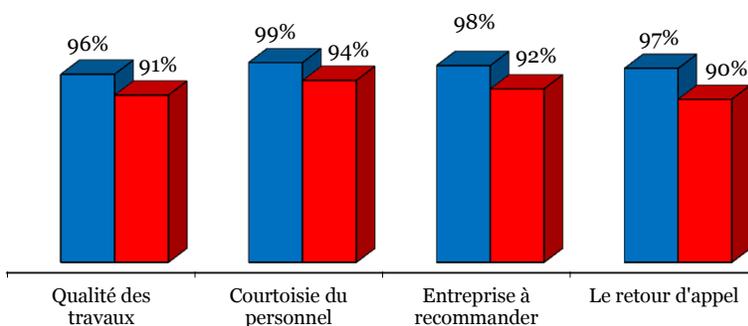
# Sondage d'accréditation

Nom de l'entreprise : **CONCEPTION HORTICOLE DU NORD**  
Spécialité(s): **Aménagement paysager**

No : **1656**  
n: **14**  
Date : **Novembre 2016**

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, la courtoisie du personnel, la recommandation à des proches ou amis et face au retour d'appel

## Votre résultat 97%



■ CONCEPTION HORTICOLE DU NORD

■ L'ensemble des entreprises de votre catégorie, recommandées par les Services en habitation de CAA-QUÉBEC à travers la province

## Satisfaction de votre clientèle

|   | Vous | Votre catégorie | Le réseau |
|---|------|-----------------|-----------|
| La qualité du travail                                     | 96%  | 91%             | 91%       |
| La courtoisie du personnel                                | 99%  | 94%             | 94%       |
| Le respect de l'entente initiale - devis - délais et prix | 97%  | 93%             | 93%       |
| Entreprise à recommander                                  | 98%  | 92%             | 92%       |
| Le retour d'appel   | 97%  | 90%             | 90%       |
| Le respect des rendez-vous                                | 98%  | 93%             | 93%       |
| La propreté des lieux                                     | 99%  | 93%             | 92%       |
| La satisfaction générale                                  | 94%  | 89%             | 89%       |
| Êtes-vous membre de CAA-Québec                            | 43%  | 39%             | 41%       |

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 en habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

**LOBSERVATEUR**



# Sondage d'accréditation

Nom de l'entreprise : **CONCEPTION HORTICOLE DU NORD**  
Spécialité(s): **Aménagement paysager**

No : **1656**  
n: **14**  
Date : **Novembre 2016**

## On vous choisit principalement pour....

(n=14)

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Référence de quelqu'un | 29% |
| Internet               | 14% |
| Qualité                | 14% |

## Le niveau de satisfaction concernant

(n=6)

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Le service après-vente | 97% |
|------------------------|-----|

## Commentaires :

- (00076) Il y a eu des délais.
- (00086) L'employé avait une belle façon de faire et il était professionnel.
- (00100) J'ai eu droit à une très bonne expérience. Je les recommande.
- (00113) C'est un groupe qui est très à l'écoute des besoins des clients, ils expliquent bien et ils ont la satisfaction des clients à coeur.
- (00160) Ils sont très professionnels.
- (00161) Le propriétaire est un véritable artiste consciencieux.
- (00226) Il est très fiable et courtois.

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 en habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

**LOBSERVATEUR**