



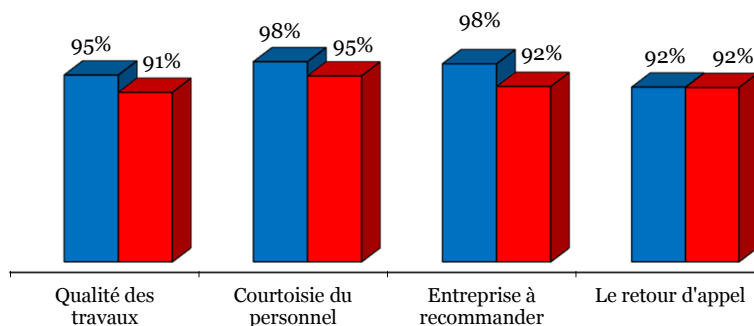
Sondage d'accréditation

Nom de l'entreprise : **ARBORITERRE**
 Spécialité(s): **Service d'arbres (élagage, abattage, etc.)**

No : **1615**
 n: **25**
 Date : **Avril 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 96%



■ ARBORITERRE

■ 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	95%	91%	90%
La courtoisie du personnel	98%	95%	94%
Le respect de l'entente initiale - devis - délais et prix	98%	94%	93%
Entreprise à recommander	98%	92%	91%
Le retour d'appel	92%	92%	90%
Le respect des rendez-vous	97%	95%	93%
La propreté des lieux	98%	93%	92%
La satisfaction générale	95%	90%	89%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	46%	44%	42%

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 : **ARBORITERRE**
Spécialité(s) : **Service d'arbres (élagage, abattage, etc.)**

No : **1615**
n: **25**
Date : **Avril 2016**

On vous choisit principalement pour....

(n=25)

Référence de quelqu'un	40%
Internet	16%
Réputation	8%

Le niveau de satisfaction concernant

(n=4)

Le service après-vente	100%
------------------------	------

Commentaires :

- (00021) J'ai seulement du positif à dire sur cette expérience.
- (00057) Je les trouve trop dispendieux.
- (00072) J'ai trouvé qu'ils nous ont offert un bon service et nous ont fait de bonnes recommandations.
- (00077) Je suis plus qu'entièrement satisfaite et je continuerai à faire affaires avec eux dans les années à venir.
- (00091) Je les ai trouvés très gentils et ils ont répondu à mes questions.
- (00104) Je les trouve très fiables, ils connaissent bien leur travail et se rappellent des travaux faits auparavant.
- (00185) J'ai trouvé sympathique le fait qu'il engage ses élèves. J'ai aussi trouvé que le propriétaire n'est pas avare de son temps.
- (00191) Je dois dire que la prochaine fois que j'aurai besoin, je ferai encore affaires avec eux. Je trouve qu'ils sont très compétents et ils nous ont même coupé un arbre sans frais.
- (00228) I really appreciated this company and I would recommend them, too.
- (00253) I found they were very courteous and I would recommend them again.
- (00254) Je trouve qu'ils ont une façon très professionnelle de procéder, comparativement à d'autres compagnies.
- (00260) Je peux dire que tout a été très satisfaisant.
- (00307) J'ai fait affaires uniquement avec Arboriterre et je dois dire que c'est une belle expérience.
- (00437) Normalement, je reçois du bon service.
- (00445) Je trouve qu'ils sont très bons, très professionnels et je les recommanderais sans problème.
- (00447) Je les ai trouvés très professionnels. J'ai pu constater qu'ils jouissaient de tout l'équipement approprié et qu'ils travaillaient de façon sécuritaire. Aussi, il était facile de voir qu'ils s'y connaissent bien dans le domaine.
- (00459) Je dois dire que nous avons recours à leurs services depuis 20-25 ans et nous n'avons jamais changé de compagnie pour effectuer ce genre de travaux.

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