



Mars 2017

Les Québécois sont-ils satisfaits du service à la clientèle qu'ils reçoivent des entreprises ?

Étude sectorielle produite en partenariat : Services Triad inc. et Extract Recherche Marketing

Personnes ressources :

Christian Dupuis, Associé, Extract

819-820-0767, x 2225

christian.dupuis@extractmarketing.com

Pierre-Marc Jasmin, Président Services Triad

(514) 931-0663, x226

pmjasmin@servicetriad.com



SERVICES TRIAD INC.

EXTRACT RECHERCHE
MARKETING

Sondage représentatif auprès de la population québécoise

- Sondage Web auprès de 1000 Québécois
- Résidents du Québec âgés de 18 ans et plus
- Date de collecte: 27 au 31 janvier 2017

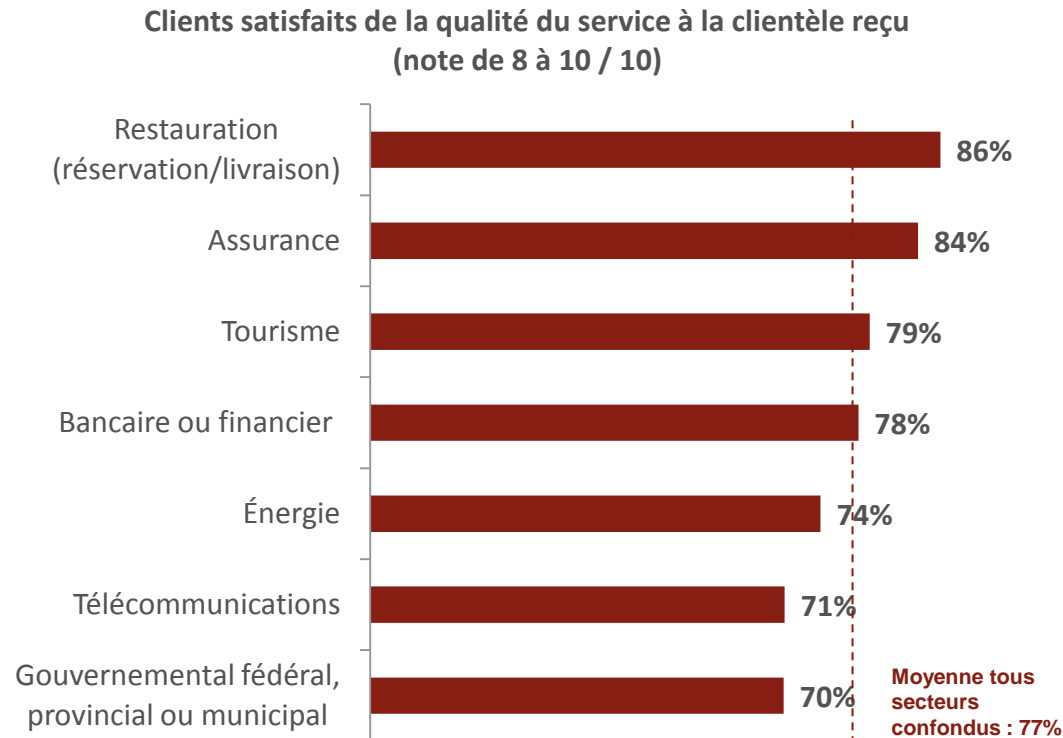
Mesure de la satisfaction envers le service à la clientèle offert aux Québécois

Les questions évaluaient les situations où le consommateur a fait lui-même la démarche d'entrer en contact avec un fournisseur de services ou un service gouvernemental par téléphone ou par internet.

Sept secteurs d'activité évalués

- Assurances
- Bancaires et financiers
- Énergie
- Gouvernemental
(fédéral, provincial ou municipal)
- Télécommunications
- Tourisme
- Restauration

Les entreprises du secteur de la restauration et de l'assurance obtiennent les satisfactions les plus élevées. Les services gouvernementaux reçoivent les moins bonnes notes de satisfaction.



Base : Auprès de ceux qui ont contacté un fournisseur du secteur au cours des 12 derniers mois. Les tailles d'échantillon varient de 327 à 794 répondants.

Q. Quel a été votre niveau de satisfaction envers la qualité du service à la clientèle que vous avez reçu ?

L'étude répond notamment aux questions suivantes:

- Pourquoi les entreprises du secteur des télécommunications obtiennent-elles des notes de satisfaction plus faibles, bien qu'elles soient parmi les entreprises les plus souvent contactées par les Québécois ?
- Quel est le facteur à la source de la mauvaise performance des services gouvernementaux ?
- Quelles sont les tendances au sujet des canaux dits « en libre-service » tels que le courriel, le clavardage et le site Web ?
- Quelles sont les pistes d'améliorations pour les organisations afin d'être plus performantes en matière de service à la clientèle ?

Pour plus de détails, contactez:

Christian Dupuis, Associé Extract, 819-820-0767 x2225
Pierre-Marc Jasmin, Président Services Triad 514-931-0663, x226