

La certification « Qualité du service à la clientèle » : une nouvelle façon de valider la satisfaction des consommateurs envers leur courtier immobilier

Île-des-Sœurs, le 9 novembre 2011 – La Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ) annonce le lancement d'un nouvel outil qui permet aux consommateurs de valider la satisfaction des clients envers les services rendus par un courtier immobilier.

La certification « Qualité du service à la clientèle » est une certification offerte aux courtiers immobiliers sur l'art du service à la clientèle dans le domaine immobilier. Les courtiers certifiés doivent présenter par écrit à leurs clients la Garantie « Qualité du service à la clientèle ». Cette garantie décrit tous les services que le courtier immobilier s'engage à rendre tout au long du processus d'une transaction immobilière.

Pour mesurer la satisfaction de leurs clients, à la suite de la clôture de toute transaction immobilière, une entreprise de recherche indépendante envoie un sondage aux clients vendeurs et acheteurs afin de connaître leur niveau de satisfaction envers les services fournis par le courtier immobilier. Pour conserver leur certification « Qualité du service à la clientèle », les courtiers doivent maintenir un Indice de satisfaction de la clientèle à un niveau satisfaisant d'au moins 3,75 sur 5. Les consommateurs peuvent consulter l'Indice de satisfaction de la clientèle des courtiers immobiliers certifiés et évaluer la qualité de leur service à la clientèle en se rendant sur le site www.certificationqsc.ca.

« Jusqu'à maintenant, plus de 8 700 sondages ont été envoyés aux clients acheteurs et vendeurs des courtiers certifiés QSC », indique Claude Charron, président du conseil d'administration de la FCIQ. « Parmi les 2 955 sondages retournés, pas moins de 95,8 % des acheteurs et 96,1 % des vendeurs se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services obtenus par leur courtier immobilier certifié QSC. »

Un total de 1 319 courtiers immobiliers sont maintenant certifiés « Qualité du service à la clientèle » à travers la province, dont plus de 700 dans le Grand Montréal.

À propos de la Fédération des chambres immobilières du Québec

La Fédération des chambres immobilières du Québec est une association à but non lucratif regroupant les 12 chambres immobilières du Québec en tant que membres associés, de même que plus de 15 000 courtiers immobiliers qui en sont membres affiliés. Sa mission est de promouvoir et protéger les intérêts de l'industrie immobilière du Québec afin que les chambres et les membres accomplissent avec succès leurs objectifs d'affaires. L'implantation de la certification « Qualité du service à la clientèle » s'inscrit de façon probante dans l'esprit de cette mission.

-30-

Renseignements :

Chantal de Repentigny

Directrice adjointe

Communications et relations avec l'industrie

Tél. : 514-762-0212, poste 130

chantal.derepentigny@fcic.ca