

ITINERIS BUILDING

PROMOTEUR IMMOBILIER

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette
63000 CLERMONT-FERRAND

Tél : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15

E-mail : info@itineris-building.fr – Internet : www.itineris-building.fr

* ENQUETE DE SATISFACTION *

Janvier 2015

(A retourner à Itinériss Building, par voie électronique ou postale, si possible avant la fin du mois de février 2015)

Nom :

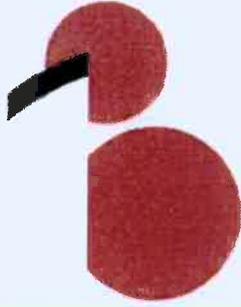
Prénom :

Propriétaire dans la résidence : ... *Du...* ... *Lo...*

Date de remise des clés de votre appartement :

Tél : ... *04.73.*Port. :

Adresse mail : ..@... *wanadoo*fr



ITINERIS BUILDING

PROMOTEUR IMMOBILIER

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette
63000 CLERMONT-FERRAND

Tel : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15

E-mail : info@itineris-building.fr – Internet : www.itineris-building.fr

Clermont-Fd, le 26 janvier 2015.

Objet : ENQUETE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,
Chers clients.

Vous nous avez fait l'honneur, il y a quelques mois maintenant, de nous choisir parmi de nombreux acteurs pour mener à bien votre projet immobilier.

J'espère que mon équipe et moi-même, malgré les aléas liés à l'exercice périlleux de notre activité, avons su vous donner satisfaction dans la manière dont nous avons mené jusqu'à son terme la mission que vous nous avez confiée.

Je souhaite sincèrement qu'aujourd'hui vous ne regrettiez, ni d'avoir eu ce projet immobilier, ni de l'avoir confié à ITINERIS BUILDING.

Dans la délicate période de « stress test » qui a malmené les professions immobilières septembre 2008, cette rentrée 2015 nous amène à nouveau son lot d'incertitudes législatives et réglementaires, peu propice à la sérénité que requièrent la programmation et l'acquisition immobilière.

Dans ce contexte, mon équipe et moi-même, nous devons de faire encore mieux que par le passé, et pour cela, j'ai besoin de votre aide.

Je vous demande donc, à votre tour, de nous consacrer quelques minutes à la rédaction du questionnaire de l'enquête ci-après.

Je compte vivement sur votre participation ainsi que sur la sincérité des observations qui nous permettront de remplir encore mieux notre mission avec nos futurs clients, ou vous-même un jour à venir, qui sait ?

Dans cette attente,

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, Chers clients, à l'expression de ma sincère considération.

Philippe VIGNERON

- Comment avez-vous connu ITINERIS BUILDING :

- Par notre publicité dans la presse **OUI** / NON
- Par notre site Internet OUI / NON
- Par les panneaux au Stade Marcel Michelin / La montgolfière OUI / NON
- Par une recommandation OUI / NON
 - D'un ami OUI / NON
 - D'un ancien client d'Itinérís Building OUI / NON
- Par votre conseiller financier partenaire OUI / NON
- Autre (Préciser)
 -
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- Estimez-vous avoir été bien conseillé avant de prendre votre décision d'achat :

- Sur la nature du produit immobilier / 10
- Sur le financement de l'opération / 10
- Sur les mécanismes de défiscalisation (Pour les investisseurs) / 10
- Sur la gestion locative (Pour les investisseurs) / 10
- Qui a été votre interlocuteur principal ?
- Est-ce votre première acquisition en VEFA OUI / NON
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

Je n'ai été conseillé par personne dans une phase de décision d'achat. C'est un choix personnel. C'est l'emplacement et l'environnement de la résidence qui m'ont séduit.

- Avant de vous engager définitivement ou avant la signature devant le notaire :

- Avez-vous visité le lieu de la construction **OUI** / NON
 - Seul OUI / NON
 - A votre demande et accompagné OUI / NON
 - Sur la proposition de votre conseiller OUI / NON
- Avez-vous visité des appartements / des résidences comparables **OUI** / NON
- Avez-vous fait confiance à votre interlocuteur sans rien visiter OUI / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- Quels ont été, pour vous, les critères déterminant au moment de prendre votre décision d'investir :

- L'avantage fiscal escompté OUI / NON
- Le revenu complémentaire escompté au terme OUI / NON
- La plus-value escomptée en cas de revente OUI / NON
- La constitution de votre patrimoine immobilier personnel et/ou transmissible **OUI** / NON
- Loger un membre de votre famille identifié avant l'achat OUI / NON
- Un placement d'argent OUI / NON
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

En ce qui concerne la partie financière :

- L'étude financière s'est-elle avérée conforme à la réalité OUI / NON
- Avez-vous rencontré des difficultés pour financer votre acquisition OUI / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

▪ Aucune difficulté pour le financement

En ce qui concerne votre promoteur : (Note de 1 à 10)

- Avez-vous pu rencontrer M. Vigneron lorsque vous le souhaitiez ? OUI / NON
- Auriez-vous souhaité le rencontrer plus souvent ? OUI / NON

▪ Plus particulièrement pour évoquer quel sujet ?

Je n'ai pas de sujet précis à évoquer. Aurais souhaité plus d'accompagnement et de conseils de sa part.

- Etait-il présent le jour de la signature de la vente chez le notaire ? OUI / NON
- Etait-il présent le jour de la remise des clés de votre appartement ? OUI / NON

▪ Votre point de vue ?

Aurais souhaité le presen. ce le jour de la remise des clés.

- Etes-vous satisfait de sa démarche commerciale globale 7 / 10
- Etes-vous satisfait de son service commercial 7 / 10
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier 7 / 10
- Etes-vous satisfait de son service technique 7 / 10
- Si vous aviez à donner une note globale pour qualifier l'ensemble de vos relations avec Itinérés Building pendant la durée de votre projet :..... 7 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

▪ *J'ai pu apprécier la disponibilité, la qualité de conseil et réactivité de M. Chaccharosse malgré quelques points litigieux sur la qualité des prestations (fournisseurs ex: plâtrier peintre) qualité des travaux un peu bas de gamme - coût élevé 15% (exceptionnel) et assurances surtout l'ensemble des réseaux y compris des pannes*

En ce qui concerne la réalisation des travaux : (Note de 1 à 10)

- Etes-vous satisfait du travail des entreprises et des fournisseurs qui sont intervenus ;
 - Pour la résidence 3 / 10
 - Pour votre appartement. *CARRELAGE (8/10), Plâtres Peintre 5/10... 6,5 / 10*
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donnés satisfaction 5 / 10
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée / 10
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée / 10
- Par rapport au planning des travaux, l'appartement vous a-t-il été livré :
 - Comme prévu OUI / NON
 - En avance De combien ?
 - En retard De combien ?
- Avez-vous signalé des réserves à la remise des clés OUI / NON
 - Selon vous, étaient-elles importantes OUI / NON
 - Ont-elles été levées rapidement OUI et NON OUI / NON
 - Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... 6 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

→ *J'avais fait remarquer que la H.S.P était de 2m40 dans la salle de séjour au lieu de 2m50 justifiée certainement par la terrasse de l'apt car elevée. Défaut et information à Co sujet inaccoutumé : esthétique. Positionnement des tableaux.*

→ *un défaut au niveau du plâtrier sur l'entrée*

Après la remise des clefs :

- Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement **OUI / NON**
 - Si oui, lesquelles ?
pas un protocole - ^{pourquoi} absence de pote de chambre et cuisine et puis électrique dalle de bases
 - Ont-elles été levées rapidement par les entreprises **OUI / NON** *pas sur*
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **8 / 10**
 - Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? **OUI / NON**
 - Si **OUI**, lesquelles ?
 - L'équipe d'Itinér Building a-t-elle bien remplie ses obligations pendant cette phase-là **OUI / NON**
 - Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
▪

En ce qui concerne la location de votre appartement : (Pour les investisseurs)

- Avez-vous confié cette mission à ITINERIS BUILDING Transaction
 - Si **OUI**, pourquoi ?
 - Si **NON**, pourquoi ?
- Si **OUI** ;
- La mise en place du premier locataire s'est-elle bien passée ? **OUI / NON**
- Dans des délais conformes à vos attentes **OUI / NON**
- Le montant prévisionnel du loyer escompté a-t-il été confirmé lors de la première location **OUI / NON**
- Si non, dans quelle proportion ? %
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
▪

En ce qui concerne la gestion locative de votre appartement :

- Etes-vous satisfait du travail de l'agence ? **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
▪

Service transaction de l'agence immobilière Itinériss Building Transaction :

- Avez-vous fait appel à l'agence pour la vente d'un bien avant l'achat de votre appartement neuf ? OUI / NON
 - Si OUI, pourquoi ?

 - Si NON, pourquoi ?

- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

En ce qui concerne l'administration et la gestion de votre copropriété :

- Etes-vous satisfait du travail effectué par le syndic et son équipe OUI / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

Recommandations :

- Seriez-vous prêt à recommander Itinériss Building à un ami qui aurait un projet d'achat immobilier sur plan ? OUI / NON
- Si vous aviez vous-même un autre achat immobilier à effectuer, le feriez-vous avec Itinériss Building ? OUI / NON
 - Si OUI, votre expérience passée avec notre entreprise, vous amèneriez-t-elle à travailler différemment avec nous ? ... OUI / NON
 - Si OUI, sur quels points particuliers de votre projet ?

Expression libre :

- (Donnez libre cours à vos sentiments)

*Satisfait de prestations livrées et du suivi apporté à certains détails
peu rendent cette résidence agréable mais insatisfaisante concernant
les prestations pour l'appartement (matériel bas de gamme) - exemple
faux tapis d'entrée sous couche phonique sous mon carrelage représente
un coût de 5000 euros, alors que j'entends les bruits de pas de la
voisine au dessus quand elle marche sur son parquet flottant.
Pourquoi être aussi exigeant envers certains et l'être moins pour d'autres ?*

Merci encore de votre contribution à l'amélioration permanente de notre mission auprès de nos clients.

Philippe Vigneron