



Communiqué - Pour diffusion immédiate

Via Capitale se démarque de la concurrence : des clients plus satisfaits

Montréal, le 22 avril 2016 – Dans son souci de toujours offrir le meilleur service possible à ses clients, la bannière immobilière **Via Capitale** investit depuis plusieurs années dans la formation de ses courtiers. Afin de valider l'efficacité de son programme, l'entreprise a commandé un sondage auprès de Léger sur la satisfaction de la clientèle*. Le résultat est sans équivoque. Via Capitale se démarque de la concurrence tant au niveau de la satisfaction générale des services rendus, de l'efficacité de ses courtiers, de leur maîtrise de toutes les étapes d'une transaction immobilière que de par leur service clé en main.

« Il était important pour nous de valider notre savoir-faire de façon indépendante, indique David Martin, président et chef de la direction de l'entreprise. Via Capitale est conscient que la satisfaction de la clientèle est de plus en plus un enjeu dans notre industrie et nous mettons tout en œuvre chaque jour pour nous assurer de garder ce lien de confiance avec notre clientèle et notre position de leader dans le marché.

Le sondage révèle que sur une échelle de 1 à 10 (1=Tout à fait en désaccord et 10=Tout à fait en accord), les répondants ont donné la note de :

- ◆ 8,5 à la question : Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) du travail de votre courtier immobilier? Le résultat récolté par les autres bannières de l'industrie est de 8.
- ◆ 8,4 à la question : Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce courtier immobilier à quelqu'un de votre entourage? Le résultat récolté par les autres bannières de l'industrie est de 7,6.
- ◆ 9 à la question : Êtes-vous en accord avec le fait que votre courtier maîtrisait parfaitement toutes les étapes liées à une transaction immobilière? Le résultat récolté par les autres bannières de l'industrie est de 8,5.
- ◆ 8,6 à la question : Êtes-vous en accord avec le fait que votre courtier a offert un service clé en main, il s'est occupé de tout? Le résultat récolté par les autres bannières de l'industrie est de 8.**

« Les résultats des courtiers de Via Capitale sont immanquablement supérieurs à la moyenne, et d'une façon significative, précise David Martin. Il n'y a pas de meilleure preuve du travail accompli que lorsqu'un client recommande son courtier à son entourage. Nous sommes heureux de constater que les stratégies et les pratiques adoptées au cours des dernières années par notre réseau ont un impact aussi tangible. »

Dans le but de poursuivre cette mesure de la satisfaction de ses clients, Via Capitale a mis en place, depuis le 21 mars dernier, un sondage qui est envoyé par courriel à tous ses clients, vendeurs et acheteurs.

« Depuis 5 ans, Via Capitale a connu la meilleure progression au niveau des taux d'inscriptions par courtier (41,7%) et des taux de ventes par courtier (26%). C'est la preuve tangible que la qualité du service offert à nos clients a un réel impact sur notre positionnement dans le marché» conclut M. Martin.

**Sondage Web réalisé par Léger du 28 janvier au 4 février 2016 auprès d'un échantillon représentatif de 300 personnes ayant vendu ou acheté une propriété avec un courtier immobilier (autres que de Via Capitale) au cours des 5 dernières années. En parallèle, un second sondage Web a été réalisé du 28 janvier au 4 février 2016 auprès d'un échantillon de 200 clients de Via Capitale ayant vendu ou acheté une propriété au cours de la dernière année.*

*** Les résultats du sondage sont aussi disponibles sur le site web : viacapitalevenu.com.*



– 30 –

Source :

Marie-Eve Gélinas

Directrice marketing, Via Capitale

514 287-1818, p. 312

Marie-eve.gelinas@viacapitale.com