

Québec, le 22 octobre 2009

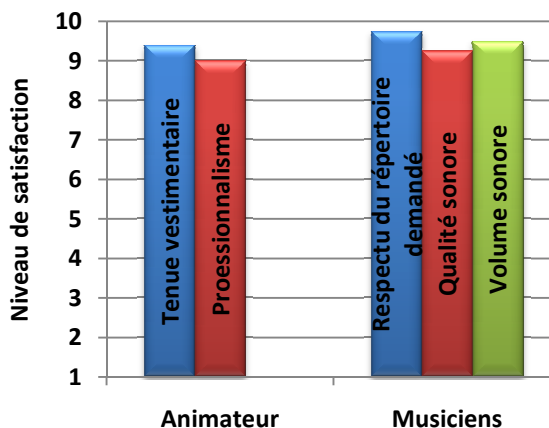
Monsieur Stéphane Lachance
Président
Concert Plus
535, boulevard Sainte-Anne, suite 700
Beauport (Québec) G1E 3L6

Objet : Enquête de satisfaction auprès de votre clientèle

Monsieur le Président,

Vous avez récemment mandaté notre firme spécialisée en recherche marketing afin qu'elle mesure le niveau de satisfaction de la clientèle de Concert Plus. Vous trouverez donc, en annexe de la présente lettre, le rapport vous exposant les résultats détaillés obtenus à l'issue de cette enquête de satisfaction de clientèle effectuée par Axiome marketing. Voici d'abord certains faits saillants de l'enquête électronique menée auprès de 247 de vos clients :

- ✓ Les clients ayant retenu vos services dans le cadre de leur mariage démontrent un niveau de satisfaction très élevé, soit une note moyenne de plus de 9 sur 10, à plusieurs des points évalués.
- ✓ 90% des clients ayant déjà fait affaire avec Concert Plus ont répondu qu'ils feraient à nouveau affaire avec Concert Plus, si l'occasion se représentait.



- ✓ C'est d'abord parce que votre entreprise leur a été référée par une connaissance ou un spécialiste que vos clients ont choisi de faire affaire avec Concert Plus.
- ✓ Les entrevues effectuées auprès des spécialistes de l'industrie, à savoir les responsables des événements spéciaux des établissements hôteliers de la grande région de Québec, révèlent que l'une des principales raisons pour laquelle ils réfèrent votre entreprise à leur clientèle de futurs mariés est l'excellent rapport qualité-prix offert par Concert Plus.

Je vous invite à consulter l'ensemble du rapport d'enquête afin d'obtenir plus de plus amples détails sur les données recueillies et vous remercie de votre précieuse collaboration dans le cadre de l'enquête menée par Axiome marketing.

Martin Dubé
Président-directeur général