


| | | | |
|-----------|-------------------------------|--------------|---|
| ENR. 1 | Questionnaire de satisfaction | Tous les BIT |  |
| Version 2 | | BIT : | Date de mise en application : 11/04/2022 |

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Soucieux de l'amélioration continue de nos prestations, et afin de répondre au mieux à vos attentes, nous avons mis en place une enquête de satisfaction. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse : c'est votre opinion qui nous intéresse !

1 - À propos de l'accès à l'Office du Tourisme, êtes-vous satisfait des critères suivants :

| | Très satisfait | Satisfait | Pas satisfait |
|---|----------------|-----------|---------------|
| Facilité à trouver l'office du tourisme | | | |
| Facilité de stationnement à proximité | | | |
| Les horaires d'ouverture | | | |

2 - Le temps d'attente pour entrer en contact avec un conseiller en séjours est-il correct ?

- Oui
- Non. Combien de temps avez-vous attendu ?

3 - Votre interlocuteur était-il aimable, disponible et à l'écoute ?

- Oui
- Non

4 - La réponse apportée correspondait-elle à vos attentes ?

- Oui
- Oui, mais pas assez détaillée
- Non

5 - Le conseiller en séjours vous a-t-il remis de la documentation ?

- Oui
- Non, vous auriez souhaité en obtenir
- Non, mais votre demande ne nécessitait pas de documentation

6 - Le conseiller en séjour vous a-t-il donné des informations supplémentaires allant au-delà de votre question ?

- Oui
- Non

7 - Finalement, tous critères pris en compte êtes-vous satisfait de votre visite dans cet Office du Tourisme ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait

8 - Avez-vous des commentaires ou des suggestions afin d'améliorer nos services ?

.....
.....
.....

9 - Êtes-vous déjà venu dans la région ?

- Oui
- Non

10 - Vous êtes dans la tranche d'âge suivante :

- Moins de 18 ans
- 18 – 24 ans
- 25 – 34 ans
- 35 – 49 ans
- 50 – 64 ans
- 65 ans et plus

11 - Quelle est votre profession ?

- Agriculteur exploitant
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession libérale
- Employé
- Ouvrier
- Retraité
- Étudiant, sans activité, autres

12 - Êtes-vous :

- Seul
- En couple
- En famille
- En voyage professionnel
- Autre

13 - Votre lieu de résidence est :

- La France, indiquez votre code postal :.....
- Hors de France, précisez le pays :.....

Date :...../...../.....

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.

Rédigé par : la responsable accueil
Vérifié par : la RAQ
Validé par : la Direction