

10. Quelles sont vos attentes insatisfaites concernant votre visite dans notre Office du Tourisme, quelles suggestions d'amélioration avez-vous à formuler :

Votre profil :

11. Êtes-vous déjà venu dans la région ?

Oui Non

12. Vous êtes dans la tranche d'âge suivante :

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

13. Quelle est votre profession ?

Agriculteur exploitant
 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
 Cadre, profession intellectuelle supérieure, profession libérale
 Profession intermédiaire (technicien, contremaître...)
 Employé
 Ouvrier
 Retraité
 Autre - sans activité

14. Vous êtes : Seul(e) En couple En famille
 Congrès/Affaires Autre :

15. Votre lieu de résidence est le suivant :

La France : indiquez votre code postal : _____
 Hors de France : précisez le pays : _____

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

Merci de nous l'envoyer par

*fax au +33(0)4 92 14 46 49, email à alain.corroyer@otcnice.com ou courrier à
l'Office du Tourisme et des Congrès B.P. 4079 06 302 Nice Cedex 4.*



Enquête de Satisfaction Clients



**Office du Tourisme et des Congrès
De Nice**



Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-730 et aux règles de certification NF 237. Elle garantit que les activités d'accueil, d'information, de promotion/communication, l'évaluation et l'amélioration de la qualité de service sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification – 11, rue Francis de Préssensé – 93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex – France – www.marque-nf.com

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 puis de le déposer dans l'urne prévue à cet effet.

Nous vous remercions de répondre le plus sincèrement et le plus spontanément possible.

Le questionnaire dure environ 5 minutes.

Si vous souhaitez ajouter des commentaires ou des suggestions, utilisez l'espace prévu à cet effet en page 3.

Date : **Heure** :

MQ/DQ/AQ21a/V02

L'accès à l'Office du Tourisme

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

| | Très satisfait | Assez satisfait | Pas tellement satisfait | Pas du tout satisfait |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La facilité à trouver l'Office du Tourisme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La facilité de stationnement à proximité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les horaires d'ouverture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Donc globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accès ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Les locaux de l'Office du Tourisme

2. A propos des locaux, êtes-vous satisfait des critères suivants :

| | Très satisfait | Assez satisfait | Pas tellement satisfait | Pas du tout satisfait |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'ambiance (propreté, température...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Le confort | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les documents en libre service (disponibilité, classement) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Donc globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant les locaux ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Le contact avec le personnel d'accueil – la satisfaction globale concernant l'Office du Tourisme et les suggestions d'amélioration

3. Avez-vous cherché à entrer en contact avec un conseiller en séjours ?

- Oui
 Non (⇒ passez directement à la question 9)

4. Combien de temps avez-vous attendu pour pouvoir entrer en contact avec un conseiller en séjours ?

_____ minutes

5. A propos du contact avec le conseiller en séjours, êtes-vous satisfait des critères suivants :

| | Très satisfait | Assez satisfait | Pas tellement satisfait | Pas du tout satisfait |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Le temps d'attente pour entrer en contact avec un conseiller en séjours | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'amabilité de votre interlocuteur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'écoute | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La disponibilité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La compréhension de votre demande | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La réponse apportée à votre demande | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La rapidité d'obtention de la réponse à votre demande | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Donc globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le contact avec le personnel d'accueil ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Le conseiller en séjours vous a-t-il remis une documentation ?

- Oui
 Non, mais vous auriez souhaité en obtenir une
 Non concerné (votre demande ne nécessitait pas la remise d'une documentation)

7. Le conseiller en séjours vous a-t-il réorienté vers une autre structure pour obtenir une information plus détaillée ?

- Oui Non
 Non concerné (votre demande ne nécessitait pas de réorientation)

8. Le personnel d'accueil vous a-t-il donné des informations supplémentaires allant au-delà de votre question ? (activités possibles, manifestations, musées...)

- Oui Non

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

- Très satisfait Pas du tout satisfait
 Assez satisfait Sans opinion
 Pas tellement satisfait