



Enquête de satisfaction clients

OFFICE DE TOURISME

Les offices de tourisme et les syndicats d'initiative de la Loire se sont engagés dans une démarche qualité depuis maintenant 4 ans. Soucieux de l'amélioration continue de leurs prestations, et afin de répondre au mieux à vos attentes, une enquête de satisfaction a été mise en place.

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire suivant et de le déposer dans l'urne prévue à cet effet.



A. Accès à l'office de tourisme

	Très satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Pas du tout satisfait
Facilité à trouver l'office de Tourisme				
Facilité de stationnement				
Horaires d'ouverture				
Impression générale des extérieurs (fleurissement, propreté...)				

B. Les locaux



	Très satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Pas du tout satisfait
L'ambiance (propreté, éclairage, température...)				
Le confort				
Locaux fonctionnels				
Documents en libre service				
Présence de panneaux thématiques				

D. L'accueil



	Très satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Pas du tout satisfait
Temps d'attente pour entrer en contact avec un conseiller en séjour				
L'amabilité de votre interlocuteur				
L'écoute				
La disponibilité				
La compréhension de votre demande				
La réponse apportée à votre demande				

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

- Oui
- Non



F. Satisfaction globale concernant l'Office de Tourisme



Tous critères pris en compte, suite à votre visite dans cet office de Tourisme, vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas tellement satisfait
- Pas du tout satisfait

Concernant votre visite, quelles suggestions avez-vous à formuler ?

G. Votre profil



Etes vous ?

- Un habitant d'une commune proche de l'OT
- Un habitant de la Loire
- Un touriste de passage dans la Loire
- Un touriste en séjour dans la Loire

Si vous êtes en séjour touristique dans la Loire, êtes vous ?

- En séjour d'agrément
- En visite à la journée
- En visite dans la famille/amis
- En déplacement d'affaires
- Autre motif _____

Lieu de résidence

Si vous résidez en France, merci de bien vouloir préciser votre code postal _____

Sinon, de quel pays venez vous ? _____

Vous avez...

- Moins de 18 ans
- 18-24 ans
- 25-34 ans
- 35-49 ans
- 50-67 ans
- 65 ans et plus