

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre avis en 2 minutes !

Chers clients,

Nous espérons que vous avez passé un agréable moment avec nous. Nous sommes soucieux de toujours mieux vous servir, et pour cela, nous vous remercions pour les quelques minutes que vous nous accordez afin de remplir ce questionnaire. Il nous permettra de vérifier votre satisfaction et de prendre en compte vos suggestions. Merci de ne répondre qu'aux questions qui concernent les prestations que vous aurez pratiquées.

VOUS

1. Êtes vous venus :

- Seul En couple En famille Entre amis
 En famille avec des amis En groupe organisé

2. Age: -16 ans (a) 16 /26 (a) 26/45 (a) 45/60 (a) + 60 (a)

3. Sexe : M F

4. Catégorie Socio professionnelle : _____

5. Code postal: _____

6. Comment nous avez-vous connu ? (Plusieurs choix possibles)

- Pot d'accueil Bouche à oreille Flyer
 Site web Office/tourisme (lequel ?) _____
 Brochure Autre _____

7. Quelle activité avez-vous pratiquée ? _____

Indiquez votre degré de satisfaction dans les rubriques suivantes :



1 2 3 4

1. Très satisfait 2. Plutôt satisfait 3. Peu satisfait 4. Pas du tout satisfait

8. ACCUEIL ET SERVICES

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'information reçue avant l'activité? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'accueil? Et la courtoisie du personnel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La facilité du contact ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'amabilité, l'écoute ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'accès au site ou au point de rendez vous? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La propreté des lieux? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre avis en 2 minutes !

Chers clients,

Nous espérons que vous avez passé un agréable moment avec nous. Nous sommes soucieux de toujours mieux vous servir, et pour cela, nous vous remercions pour les quelques minutes que vous nous accordez afin de remplir ce questionnaire. Il nous permettra de vérifier votre satisfaction et de prendre en compte vos suggestions. Merci de ne répondre qu'aux questions qui concernent les prestations que vous aurez pratiquées.

VOUS

1. Êtes vous venus :

- Seul En couple En famille Entre amis
 En famille avec des amis En groupe organisé

2. Age: -16 ans (a) 16 /26 (a) 26/45 (a) 45/60 (a) + 60 (a)

3. Sexe : M F

4. Catégorie Socio professionnelle : _____

5. Code postal: _____

6. Comment nous avez-vous connu ? (Plusieurs choix possibles)

- Pot d'accueil Bouche à oreille Flyer
 Site web Office/tourisme (lequel ?) _____
 Brochure Autre _____

7. Quelle activité avez-vous pratiquée ? _____

Indiquez votre degré de satisfaction dans les rubriques suivantes :







1 2 3 4

1. Très satisfait 2. Plutôt satisfait 3. Peu satisfait 4. Pas du tout satisfait

8. ACCUEIL ET SERVICES

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'information reçue avant l'activité? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'accueil? Et la courtoisie du personnel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La facilité du contact ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'amabilité, l'écoute ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'accès au site ou au point de rendez vous? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La propreté des lieux? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. ACTIVITÉS

Le déroulement de l'activité? (ponctualité, sécurité, horaires...)    

L'environnement naturel où s'est déroulée l'activité?

Le rapport Qualité prix ?

10. ACCOMPAGNATEUR, MONITEUR, GUIDE


L'approche pédagogique, conseils?    

Le partage des connaissances? (environnement, patrimoine)

La convivialité pendant l'activité ? (ambiance ds le groupe)

L'écoute et l'adaptabilité du guide au groupe ?

11. SERVICES CONNEXES

La qualité de l'hébergement?    

La qualité des repas?

Le transport?

12. Globalement, votre expérience parmi nous était-elle à la hauteur de vos attentes?

Attentes surpassées À la hauteur de mes attentes

En dessous de mes attentes

Recommanderiez-vous nos services à un parent ou à un ami? Oui Non

13. Vos commentaires et suggestions: _____

VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR DES INFORMATIONS SUR NOS ACTIVITES:





Notre newsletter est envoyée une fois tous les ? À remplir par chaque prestataire

NOM : _____

PRENOM : _____

E-MAIL _____

9. ACTIVITÉS

Le déroulement de l'activité? (ponctualité, sécurité, horaires...)    

L'environnement naturel où s'est déroulée l'activité?

Le rapport Qualité prix ?

10. ACCOMPAGNATEUR, MONITEUR, GUIDE

L'approche pédagogique, conseils?    

Le partage des connaissances? (environnement, patrimoine)

La convivialité pendant l'activité ? (ambiance ds le groupe)

L'écoute et l'adaptabilité du guide au groupe ?

11. SERVICES CONNEXES

La qualité de l'hébergement?    

La qualité des repas?

Le transport?

12. Globalement, votre expérience parmi nous était-elle à la hauteur de vos attentes?

Attentes surpassées À la hauteur de mes attentes

En dessous de mes attentes

Recommanderiez-vous nos services à un parent ou à un ami? Oui Non

13. Vos commentaires et suggestions: _____

VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR DES INFORMATIONS SUR NOS ACTIVITES:

Notre newsletter est envoyée une fois tous les ? À remplir par chaque prestataire

NOM : _____

PRENOM : _____

E-MAIL _____



GUEST QUESTIONNAIRE

Review in 2 minutes !

Dear guests,

We hope that you've enjoyed this moment with us. We care about your opinion concerning the activities. Would you be kind enough to answer the following questions.

Let us know if we can do better to improve our services. Please, answer only the questions you are concerned with.

YOU

1. You came:

- Alone As a couple In family With friends
 In Family with friends In organized group

2. Age : - 16 years(y) 16 /26 (y) 26/45 (y) 45/60 (y) +60 (y)

3. Sex : M F

4. Socio professional category: _____

5. Country: _____

6. How did you hear about us? (more choices possible)

- Welcome drink (camping) Of mouth Flyer
 Website Tourist Office Travel brochure
 Other _____

7. What activity have you practiced? _____

Indicate your level of satisfaction in the following topics:



1. Very satisfied 2. Somewhat satisfied 3. Dissatisfied 4. _____

8. WELCOME & SERVICES

Information before activity?

Welcome & courtesy of staff?

Contact ?

Friendliness ?

Access to the site or meeting point?

Cleanliness ?



GUEST QUESTIONNAIRE

Review in 2 minutes !

Dear guests,

We hope that you've enjoyed this moment with us. We care about your opinion concerning the activities. Would you be kind enough to answer the following questions.

Let us know if we can do better to improve our services. Please, answer only the questions you are concerned with.

YOU

1. You came:

- Alone As a couple In family With friends
 In Family with friends In organized group

2. Age : - 16 years(y) 16 /26 (y) 26/45 (y) 45/60 (y) +60 (y)

3. Sex : M F

4. Socio professional category: _____

5. Country: _____

6. How did you hear about us? (more choices possible)

- Welcome drink (camping) Of mouth Flyer
 Website Tourist Office Travel brochure
 Other _____

7. What activity have you practiced? _____

Indicate your level of satisfaction in the following topics:



1. Very satisfied 2. Somewhat satisfied 3. Dissatisfied 4. _____

8. WELCOME & SERVICES

Information before activity?

Welcome & courtesy of staff?

Contact ?

Friendliness ?

Access to the site or meeting point?

Cleanliness ?

9. ACTIVITY



The conduct of the activity? (punctuality, safety, hours)

The natural environment where the activity took place?

Value for money

10. GUIDE



Educative approach ?

Knowledge sharing? (Environment, Heritage)

Conviviality during activity ? (Atmosphere)

Listening and adaptability of the guide to the group

11. RELATED SERVICES

Quality of accommodation?

Quality of the meals?

Quality of transportation?

12. Overall, your experience with us was meet your expectations?

- Expectations exceeded
- At the height of my expectations
- Below my expectations

Would you recommend our services to a friend? Yes No

13. Comments & suggestions : _____

YOU WANT TO RECEIVE INFORMATION ON OUR ACTIVITIES:

Our newsletter is sent once every (? months)

SURNAME: _____

FIRST NAME: _____

E-MAIL _____

9. ACTIVITY



The conduct of the activity? (punctuality, safety, hours)

The natural environment where the activity took place?

Value for money

10. GUIDE



Educative approach ?

Knowledge sharing? (Environment, Heritage)

Conviviality during activity ? (Atmosphere)

Listening and adaptability of the guide to the group

11. RELATED SERVICES

Quality of accommodation?

Quality of the meals?

Quality of transportation?

12. Overall, your experience with us was meet your expectations?

- Expectations exceeded
- At the height of my expectations
- Below my expectations

Would you recommend our services to a friend? Yes No

13. Comments & suggestions : _____

YOU WANT TO RECEIVE INFORMATION ON OUR ACTIVITIES:

Our newsletter is sent once every (? months)

SURNAME: _____

FIRST NAME: _____

E-MAIL _____