

E : Nous souhaitons mieux vous connaître.

Nom : Prénom :

Adresse :

Téléphone : N° Portable : 06..... N° fixe :

Adresse e-mail :

9. Souhaitez-vous recevoir des offres commerciales de la part de l'Office du Tourisme

Par e-mail : oui non

Par SMS : oui non

Je ne souhaite pas recevoir d'offres commerciales de la part de l'Office du Tourisme

10. Vous avez ...

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

Vos centres d'intérêt

- Culturels
- Sportifs
- Bien-être, détente, loisirs
- Promenades
- Activités pour enfants
- Autres

11. Quelle est votre profession ?

- Agriculteur exploitant
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession intellectuelle supérieure, profession libérale
- Employé
- Etudiant
- Retraité
- Autre :

Nous autorisez-vous à utiliser ces données personnelles pour les besoins du Touquet Paris-Plage Tourisme ?

oui non

Conformément à la loi informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant ainsi que du droit de vous opposer à ce que les données vous concernant fassent l'objet d'un traitement informatique, en adressant un courrier au Service Relations Clients de l'Office du Tourisme – Place de l'Hermitage – 62520 LE TOUQUET

Office du Tourisme – Place de l'Hermitage – 62520 LE TOUQUET
Tél : 03 21 06 72 00 – Fax : 03 21 06 72 01 – E-mail : contact@letouquet.com



ACCUEIL ET INFORMATION DES OFFICES DE TOURISME

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-730 et aux règles de certification NF 237. Elle garantit que la facilité d'approche, l'accueil des clients sur place, par téléphone et par courrier, l'aménagement des locaux, les informations mises à disposition et consultables, la disponibilité et la compétence et la formation du personnel, la gestion de la satisfaction client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification – 11, av Francis de Pressensé 93571 SAINT DENIS LA PLAINE Cédex – France – www.marque-nf.com



Questionnaire Satisfaction Clients OFFICE DU TOURISME

DATE :

L'Office du Tourisme du Touquet s'est engagé dans une démarche qualité qui lui a valu l'obtention de la certification NF SERVICE « Accueil et Information des Offices de Tourisme », délivré par AFNOR Certification.

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

A : Accès à l'Office du Tourisme

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

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas du tout satisfait
La facilité à trouver l'Office du Tourisme	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
La facilité de stationnement à proximité	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Les horaires d'ouverture	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

B : Le Hall d'Accueil**2. A propos du hall d'accueil, êtes-vous :**

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas du tout satisfait
L'ambiance (propreté, température ...)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Le confort	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Les documents en libre service (disponibilité, classement)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

C : Contact avec le personnel d'accueil.**3. A propos du contact avec le personnel d'accueil, êtes-vous :**

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas du tout satisfait
Le temps d'attente pour entrer en contact avec le personnel d'accueil	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
L'amabilité de votre interlocuteur	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
L'écoute	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
La disponibilité	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
La compréhension de votre demande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
La réponse apportée à votre demande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

4. Le personnel d'accueil a-t-il répondu favorablement à votre demande ?

- 1 Oui (passez directement à la question 6)
2 Non

5. Si non, le personnel d'accueil vous a-t-il réorienté vers une autre structure pouvant répondre à votre demande ?

- 1 Oui
2 Non

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

- 1 Oui
2 Non

D : Satisfaction globale concernant l'Office du Tourisme et suggestions d'amélioration.**7. Finalement, tous critères pris en compte (accès, hall, personnel d'accueil, etc ...), êtes-vous :**

- 1 Très satisfait
2 Assez satisfait
3 Pas du tout satisfait
4 Sans opinion

8. Quelles sont vos remarques et/ou suggestions concernant cet Office du Tourisme :

