

Fiche Ressource N°1 / Le suivi de la satisfaction client

Date mise à jour : 17/01/17

Source : Alsace Destination Tourisme

Questionnaire de satisfaction en ligne

Pourquoi un questionnaire de satisfaction?

Le module d'écoute client met à disposition de vos clients et visiteurs un questionnaire leur permettant de donner leur avis sur leur visite et/ou séjour. L'analyse de ces questionnaires a pour objectif d'améliorer la qualité de vos prestations.

Collecte et traitement des questionnaires de satisfaction.

Ce questionnaire de satisfaction est accessible à partir :

- d'un QR code propre à chaque professionnel marqué Qualité Tourisme™
- d'une URL à insérer dans les sites internet des sites marques et à envoyer aux clients ayant laissé leurs coordonnées e-mail après leur visite.

Cet URL et ce QR code vous sont envoyés par la DGE, par e-mail (qualitetourisme@questionnaire-qualite-tourisme.fr), dès que Alsace Destination Tourisme a créé la fiche de votre établissement sur la base de données : <http://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme/moteur-recherche-qualite-tourismetm>. Dans cet e-mail, la DGE vous enverra également un identifiant et un mot de passe vous donnant accès au portail <http://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr>.

Vous serez automatiquement alerté dès qu'un questionnaire est rempli. Si la réponse à la question « Recommanderiez-vous cet établissement ? » est négative, le questionnaire est considéré comme une insatisfaction et doit faire l'objet d'une réponse. Dans ce cas, vous êtes alerté ainsi que Alsace Destination Tourisme. Les résultats des questionnaires ne sont pas publiés, ce sont des données internes.

Les résultats de ces questionnaires sont accessibles via le portail Qualité Tourisme™ : <http://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr>

Via le portail, vous avez accès à des tableaux de bord permettant de visualiser et d'analyser les réponses de vos questionnaires.

Contenu du questionnaire de satisfaction en ligne

(disponible uniquement en français à ce jour)

Bonjour !

Votre avis permettra d'améliorer la qualité des prestations proposées afin de mieux vous satisfaire.

Avez-vous trouvé ?

*Toutes les questions suivies d'un " * " sont obligatoires.*

1/ Une information claire et pertinente pour concrétiser votre séjour ou activité (contact, réservation, site internet,...)?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant / Non concerné

2/ Un personnel attentif et chaleureux ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant

3/ Une qualité de service satisfaisante ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant

4/ Des équipements de qualité (en bon état, confortables, adaptés etc.)

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant / Non concerné

5/ Une propreté irréprochable ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant / Non concerné

6/ Des informations touristiques disponibles (brochures, conseil) ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant / Non concerné

7/ Des langues étrangères maîtrisées ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant / Non concerné

8/ Une prestation conforme à vos attentes ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant

9/ Un bon rapport qualité/prix ?

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant

10/ Recommanderiez-vous cet établissement ?

OUI / NON

Points forts ?

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

Points faibles ?

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

Comment avez-vous connu cet établissement ?

Par hasard / Par le bouche-à-oreille / Par Internet / Par les réseaux sociaux / Par un office de tourisme / Autre, précisez :

Nom / Prénom :

Email :

Pays :

Code Postal :

Ville d'origine :

Dates du séjour : du au

Ce questionnaire vous est proposé par l'État, vous pouvez l'utiliser intégralement ou en partie, vous pouvez créer votre propre interface avec votre propre mise en page, et votre propre système d'analyse. **Cependant, il est conseillé d'utiliser la version en ligne développée par l'Etat, car elle présente l'avantage de proposer :**

- un outil commun de gestion, pratique et utilisable sans frais,
- une analyse facilitée et uniformisée,
- un outil statistique de satisfaction permettant de dégager des tendances au niveau régional.

Pour consulter les mentions légales des questionnaires de satisfaction QUALITE TOURISME™, [Cliquez ici.](#)

Pour plus d'informations sur QUALITE TOURISME™ en Alsace, vous pouvez contacter :
Charline Delhaultal au 03 88 15 45 87 ou qualite.tourisme@adt.alsace