

Questionnaire de satisfaction Accueil

LOGO DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement
/ Service :

Établissement / Service

Lieu :

12 Rue de l'Immo 10000 IMMO

Date de visite :

XX/XX/20XX

Vos retours sont précieux. Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.
Vos réponses nous aideront à améliorer la qualité de notre accueil.

SATISFACTION GÉNÉRALE

- **Globalement, comment évalueriez-vous votre expérience d'accueil ?**

Très satisfaisant

Satisfaisant

Moyen

Insatisfaisant

Très insatisfaisant

- **Recommanderiez-vous cet établissement en raison de la qualité de son accueil ?**

Oui

Non

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE

• **Comment évalueriez-vous la qualité de l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée ?**

Excellent

Bon

Moyen

Médiocre

Très médiocre

• **Le personnel d'accueil a-t-il été poli et courtois ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

• **Avez-vous été pris en charge rapidement à votre arrivée ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

INFORMATIONS ET COMMUNICATION

• **Le personnel d'accueil a-t-il répondu à toutes vos questions de manière claire et précise ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

• **Les informations fournies par le personnel étaient-elles complètes et utiles ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

• **Avez-vous reçu les informations ou les documents nécessaires dans un délai raisonnable ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

PROFESSIONNALISME ET ATTITUDE

• **Le personnel d'accueil vous a-t-il donné une impression de professionnalisme ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

• **Le personnel était-il attentif à vos besoins et préoccupations ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

• **Vous êtes-vous senti(e) bien accueilli(e) et respecté(e) ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

CADRE ET CONFORT

• **Comment évalueriez-vous la propreté et l'aménagement de la zone d'accueil ?**

Très satisfaisant

Satisfaisant

Moyen

Insatisfaisant

Très insatisfaisant

• **Le confort des sièges dans la salle d'attente était-il satisfaisant ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

Non applicable

• **L'environnement général (décoration, éclairage, bruit, etc.) de l'accueil était-il agréable ?**

Tout à fait d'accord

D'accord

Neutre

Pas d'accord

Pas du tout d'accord

SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES

• **Qu'avez-vous le plus apprécié dans l'accueil que vous avez reçu ?**

• **Quels aspects de notre accueil pensez-vous qu'il faudrait améliorer ?**

• **Avez-vous des suggestions ou des commentaires supplémentaires ?**

Merci pour votre participation !

Votre avis est précieux pour nous et nous aide à offrir un service d'accueil toujours meilleur.