

01 Dans l'ensemble, comment avez-vous trouvé le personnel de l'hôtel?

- Extrêmement sympathique
- Très sympathique
- Modérément sympathique
- Un peu sympathique
- Pas du tout sympathique

02 Dans l'ensemble, comment était le personnel de l'hôtel au niveau de la politesse?

- Extrêmement poli
- Très poli
- Modérément poli
- Un peu poli
- Pas du tout poli

03 Dans l'ensemble, comment était le personnel de l'hôtel d'un point de vue professionnel?

- Extrêmement professionnel
- Très professionnel
- Modérément professionnel
- Un peu professionnel
- Pas du tout professionnel

04 Comment qualifieriez-vous le processus d'arrivée?

- Extrêmement rapide
- Très rapide
- Moyennement rapide
- Un peu rapide
- Pas du tout rapide

05 Comment qualifieriez-vous votre chambre à votre arrivée au niveau de la propreté?

- Extrêmement propre
- Très propre
- Moyennement propre
- Un peu propre
- Pas du tout propre

06 Comment qualifieriez-vous le nettoyage de votre chambre effectué par le personnel d'entretien?

- Extrêmement bien
- Assez bien
- Moyennement bien
- Assez bien
- Pas bien du tout
- Non applicable

07 Dans l'ensemble, à quel point votre chambre était-elle bien équipée?

- Extrêmement bien équipée
- Très bien équipée
- Moyennement bien équipée
- Assez bien équipée
- Pas bien équipée du tout

08 À quel point le concierge vous a-t-il été utile durant votre séjour?

- Extrêmement utile
- Très utile
- Moyennement utile
- Un peu utile
- Pas utile du tout
- Non applicable

09 À quel point vos draps étaient-ils confortables?

- Extrêmement confortables
- Assez confortables
- Moyennement confortables
- Plutôt confortables
- Pas confortables du tout

10 Dans l'ensemble, à quelle vitesse le personnel de l'hôtel a-t-il répondu à vos demandes?

- Extrêmement rapidement
- Assez rapidement
- Modérément rapidement
- Pas très rapidement
- Pas rapidement du tout
- Non applicable

11 Comment avez-vous trouvé les heures d'ouverture des services alimentaires dans notre hôtel?

- Extrêmement pratiques
- Très pratiques
- Modérément pratiques
- Pas très pratiques
- Pas pratiques du tout
- Non applicable

12 Comment avez-vous trouvé le petit-déjeuner servi à l'hôtel?

- Extrêmement savoureux
- Très savoureux
- Modérément savoureux
- Un peu savoureux
- Pas savoureux du tout
- Non applicable

13 Quel est votre degré de satisfaction quant à la qualité de la nourriture offerte à notre hôtel?

- Extrêmement satisfaisante
- Très satisfaisante
- Modérément satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas satisfaisante du tout
- Non applicable

14 À quel point le service du petit-déjeuner de l'hôtel était-il abordable?

- Extrêmement abordable
- Très abordable
- Modérément abordable
- Un peu abordable
- Pas du tout abordable
- Non applicable

15 À quel point votre séjour à l'hôtel était-il abordable?

- Extrêmement abordable
- Très abordable
- Modérément abordable
- Un peu abordable
- Pas du tout abordable

16 Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait de notre hôtel?

- Extrêmement satisfait
- Plutôt satisfait
- Un peu satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Extrêmement insatisfait

17 Quelles sont les chances que vous séjourniez à notre hôtel à nouveau?

- Très probable
- Assez probable
- Modérément probable
- Peu probable
- Pas probable du tout

18 Quelles sont les chances que vous recommandiez notre hôtel à un ami ou à un collègue?

- 1 2 3 4 5 6 7
Pas probable du tout Extrêmement probable

19 Quelles sont les chances que vous découragiez d'autres personnes à séjourner à notre hôtel?

- Très probable
- Assez probable
- Modérément probable
- Peu probable
- Pas probable du tout

20 Avez-vous d'autres commentaires, questions ou préoccupations?