

1. Quel était le but de votre visite?

- Travail
- Tourisme
- Autres

2. Évaluez l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée?

- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait

Dans le questionnaire précédent, vous mentionnez que vous êtes très insatisfait de la description de l'accueil et de l'accueil concernant votre logement. Pouvez-vous nous préciser quelles en sont les raisons et nous aider?

- Insuffisance de l'accueil
- Propreté insuffisante

Évaluez votre séjour à 5 étoiles

Que doit contenir
un questionnaire
de satisfaction en
hôtellerie? ———

4. Êtes-vous satisfait de la propreté et ménage durant votre dernier séjour?

- Oui
- Non
- Oui

REMERCIEMENTS

**Sa structure dépendra des services et des prestations proposés dans chaque établissement.
Il suit cependant un schéma général qui peut être modifié et amélioré en fonction des besoins :**

RENSEIGNEMENTS

PERSONNELS :

Si votre sondage n'est pas anonyme, proposez un formulaire pour connaître l'identité des répondants.

S'il s'agit d'un voyage d'affaires, demandez le nom de la société. Demandez le numéro de téléphone ou l'adresse courriel si le client souhaite être contacté ou recevoir des réductions pour ses prochains séjours.

COMMENT LE CLIENT A-T-IL CONNU L'ÉTABLISSEMENT? :

Demandez s'il est déjà venu lors d'un précédent séjour ou sur recommandation et s'il a découvert votre existence grâce à un guide, un magazine, un site Internet, votre site Web ou une agence de voyages, etc. L'objectif est d'identifier si le bouche-à-oreille fonctionne, de vérifier si les gens vous recommandent et de connaître les éléments de communication qui fonctionnent et ceux à améliorer.

BUT DE LA VISITE :

S'agit-il d'un voyage d'affaires, de vacances? Ces questions permettent d'identifier le type de clientèle qui fréquente votre établissement et de proposer des prestations en adéquation avec le type de clientèle.

PERSONNEL :

Déterminez si vos collaborateurs sont souriants, aimables, agréables, etc. L'objectif est d'évaluer la qualité du service.

CHAMBRES :

Les chambres sont-elles suffisamment propres? Agréables? Confortables? L'entretien de la chambre est-il bien fait? Le service aux chambres répond-il aux attentes? Identifiez ce qu'il faut améliorer ou modifier pour contenter la clientèle.

PETIT-DÉJEUNER :

Proposez-vous suffisamment de choses pour satisfaire vos clients lors du petit-déjeuner ou devriez-vous offrir de nouveaux produits?

RESTAURANT :

Demandez si la variété des plats au menu est satisfaisante, si les produits sont de qualité, si la cuisson est correcte, si la quantité est acceptable, si le repas était bon, si le service est agréable et si le temps d'attente est acceptable.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES :

Déterminez si les services tels que le jacuzzi, la piscine et les aires communes de l'hôtel sont à la hauteur des attentes.

EN GÉNÉRAL :

Évaluez le contentement global. Il concerne l'ambiance, la décoration, le rapport qualité/prix, la propreté, etc. Ces indicateurs permettent très rapidement de savoir si un établissement sera recommandé ou non.

COMMENTAIRES :

Vous ne pourrez certainement pas couvrir l'ensemble des sujets. C'est pourquoi vous pouvez laisser vos clients s'exprimer au moyen d'une question ouverte.

ARRIVÉE :

Demandez si l'accueil de la réception était agréable, si l'arrivée s'est faite rapidement, si l'ambiance était chaleureuse, etc.

DÉPART :

Posez des questions sur la vitesse du départ et l'exactitude des renseignements.

RÉFÉRENCES :

<https://www.dragnsurvey.com>

<https://www.getcloudcherry.com>