

10. Quelles sont vos remarques et suggestions ?

Votre profil :

11. Est-ce votre première venue à Saint-Laurent du Maroni ?

- Oui Non

12. Vous êtes dans la tranche d'âge suivante :

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

13. Quelle est votre profession ?

- Agriculteur exploitant
 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
 Cadre, profession intellectuelle supérieure, profession libérale
 Profession intermédiaire (technicien, contremaître...)
 Employé
 Ouvrier
 Retraité
 Autre – sans activité

14. Vous êtes : Seul(e) En couple En famille

- Congrès/Affaires Autres :

15. Votre lieu de résidence est le suivant :

- La Guyane (indiquez votre code postal) : _____
 La France (indiquez votre code postal) : _____
 Hors de France (précisez le pays) : _____

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.

Merci de le déposer dans l'urne prévue à cet effet.



Enquête de Satisfaction Clients

Office de Tourisme de Saint-Laurent du Maroni

Soucieux de l'amélioration continue de nos services, 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 ce questionnaire puis le déposer dans l'urne prévue à cet effet.

Nous vous remercions de répondre le plus sincèrement et le plus spontanément possible.

Le questionnaire dure environ 5 minutes.

Si vous souhaitez ajouter des commentaires ou des suggestions, utilisez l'espace prévu à cet effet en page 3.

Date : **Heure :**

L'accès à l'Office du Tourisme

1. Etes-vous satisfait des critères suivants concernant l'accès à l'Office de Tourisme :

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La facilité à trouver l'Office de Tourisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facilité de stationnement à proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En conclusion, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accès ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les locaux de l'Office de Tourisme

2. Etes-vous satisfait des critères suivants à propos des locaux :

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'ambiance (propreté, température...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les documents en libre service (disponibilité, classement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En conclusion, quel est votre niveau de satisfaction concernant les locaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le contact avec le personnel d'accueil et les suggestions d'amélioration

3. Avez-vous cherché à entrer en contact avec un conseiller en séjours ?

- Oui
 Non, passez directement à la question 9

4. Combien de temps avez-vous attendu afin de pouvoir vous entretenir avec un conseiller en séjours ?

_____ minutes

5. Etes-vous satisfait des critères suivants :

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Le temps d'attente pour entrer en contact avec un conseiller en séjours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'amabilité de votre interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'écoute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réponse apportée à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité d'obtention de réponse à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En conclusion, quel est votre niveau de satisfaction concernant le contact avec le personnel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Le conseiller en séjours vous a-t-il remis une documentation ?

- Oui
 Non, mais vous auriez souhaité en obtenir une
 Non concerné (votre demande ne nécessitait pas la remise d'une documentation)

7. Le conseiller en séjours vous a-t-il réorienté vers une autre structure pour obtenir une information plus détaillée ?

- Oui Non
 Non concerné (votre demande ne nécessitait pas de réorientation)

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

- Oui Non

9. Finalement, tout critère pris en compte êtes-vous satisfait de votre visite dans cet Office de Tourisme ?

- Très satisfait Pas du tout satisfait
 Assez satisfait Sans opinion
 Peu satisfait