



# INDICE CLIENT

**ENIPSO**  
expérience client  
E2B10M



## INDICE VISITEUR - Tourisme Chaudières-Appalaches Hiver 2018 - VF

Succursale:  **⚠ Succursale invalide : ne peut pas être vide**

Client-mystère:  des missions, Coordonnateur [ID: 102507]

Date:  Mois  Jour **⚠ Date non valide: ne peut pas être vide**

Heure de la visite:  :  **⚠ temps invalide: ne peut pas être vide**

**ATTENTION: Vous devez rencontrer le nombre d'employés précisé dans votre scénario de mission, questionner un des employés rencontrés sur les choses à faire en Chaudière-Appalaches et vérifier des éléments sur le site (toilettes, aire d'accueil, guide touristique de la Chaudière-Appalaches). Sinon, veuillez nous expliquer pourquoi le scénario n'a pas pu être effectué.** (requis)

- Questionner un employé et valider sa connaissance pour la région.
- Rencontrer le nombre d'employés précisé dans le scénario de mission.
- Vérifier des éléments sur le site (toilettes, aire d'accueil, guide touristique)..
- Le scénario n'a pas pu être effectué.
- Mettre un - aux questions requises qui nécessite pas de commentaire

### EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

**Heure de la visite (début) :** (requis)

:

**Heure de la visite (fin) :** (requis)

:

**Indiquez votre tranche d'âge :** (requis)  11 ans et moins  12 à 17 ans  18 à 29 ans  30 à 39 ans  40 à 49 ans  50 à 59 ans  60 à 69 ans  70 ans et plus

**Indiquez votre sexe :** (requis)

Homme  Femme

**Si vous étiez accompagné, indiquez le nombre de personne.** (requis)

0  1  2  3-5

**ⓘ Précisez l'âge des personnes qui vous accompagnent.**

**Indiquez le prix total de votre facture, taxes comprises.** (requis)

**ⓘ** Inscrivez le montant de cette façon: #,##

**Veuillez joindre une copie de votre facture.**



Votre facture doit être dans le **format JPG**. Aucun autre format ne sera accepté! Assurez-vous que votre facture est visible en entier. FAQ: Le nom de l'employé peut apparaître sur la facture. Important vous devez joindre votre facture ici et non au bas du questionnaire.

**En utilisant l'échelle de 0 à 10, indiquez votre niveau de satisfaction global à l'égard de votre visite.** (requis)  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10


**ⓘ** En utilisant l'échelle de 0 à 10, 0 étant «très insatisfait» et 10 «très satisfait». Quel est votre niveau de satisfaction?

**Décrivez-nous votre expérience.** (requis)

**ⓘ** Racontez-nous comment s'est déroulée votre visite. Votre réponse doit contenir un maximum 600 caractères. Pour cette question, nous désirons avoir une histoire décrivant les mots précis utilisés, les gestes posés et l'attitude de(s) l'employé(s). Dans ce commentaire, il est important de nous donner un portrait de votre visite complète, et non pas seulement une partie de celle-ci. Faites un résumé de votre visite - plutôt que d'énumérer les événements qui se sont produits lors de votre mission - en tenant compte de tous les aspects de votre expérience. Les détails sont très importants. N'hésitez pas à préciser vos observations. Ce qui peut être anodin pour vous peut s'avérer primordial pour le client. Cet espace commentaire vous permet d'inclure tous les détails pertinents que vous n'avez pas pu inclure dans les questions précédentes. Il est important d'inclure des explications sur ce que vous n'avez pas été en mesure d'évaluer «S.O.» et aux questions qui ont été répondues par «non». Nous pourrions ainsi vous revenir avec des interrogations.

En utilisant l'échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous cette entreprise à un ami ou un collègue? (requis)  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Qu'avez-vous le plus aimé de votre expérience? (requis)

 Notez vos impressions, elles sont importantes. Quels étaient les moments forts de la visite qui vous inciteraient à revenir? Nommez au moins un point positif sur le service à la clientèle et/ou votre expérience en général. Votre réponse doit contenir plus de 250 caractères.


















## Attente

### Délaï

	Description	Premier contact	Totale	Dernier contact	Personnel en second plan	Personnel en arrière plan sans interaction
Nombre de clients présents	 Précisez le nombre de clients, ex: 2 clients.					
Nombre d'employés	 Précisez le nombre d'employés, ex: 2 employés.					
Quel a été le délaï d'attente?		<input type="radio"/> Moins de 30 s. <input type="radio"/> 30 et 59 s. <input type="radio"/> 1 et 4 min. <input type="radio"/> 5 et 9 min. <input type="radio"/> 10 et 14 min. <input type="radio"/> Plus de 15 min. <input type="radio"/> Ne s'applique pas	<input type="radio"/> Moins de 30 s. <input type="radio"/> 30 et 59 s. <input type="radio"/> 1 et 4 min. <input type="radio"/> 5 et 9 min. <input type="radio"/> 10 et 14 min. <input type="radio"/> Plus de 15 min. <input type="radio"/> Ne s'applique pas	<input type="radio"/> Moins de 30 s. <input type="radio"/> 30 et 59 s. <input type="radio"/> 1 et 4 min. <input type="radio"/> 5 et 9 min. <input type="radio"/> 10 et 14 min. <input type="radio"/> Plus de 15 min. <input type="radio"/> Ne s'applique pas	<input type="radio"/> Moins de 30 s. <input type="radio"/> 30 et 59 s. <input type="radio"/> 1 et 4 min. <input type="radio"/> 5 et 9 min. <input type="radio"/> 10 et 14 min. <input type="radio"/> Plus de 15 min. <input type="radio"/> Ne s'applique pas	<input type="radio"/> Moins de 30 s. <input type="radio"/> 30 et 59 s. <input type="radio"/> 1 et 4 min. <input type="radio"/> 5 et 9 min. <input type="radio"/> 10 et 14 min. <input type="radio"/> Plus de 15 min. <input type="radio"/> Ne s'applique pas

Avez-vous remarqué autre chose?

## Employé

	-	Premier contact	Totale	Dernier contact	Personnel en second plan	Personnel en arrière plan sans interaction
Identifiez l'endroit où l'employé se trouve.	 Précisez l'endroit où se trouve l'employé. Assurez-vous de rencontrer la bonne personne du bon département. Si vous n'avez pas été en mesure de rencontrer cet employé, indiquez S. O. Ce commentaire est requis et s'il n'est pas rempli vous empêchera de soumettre votre questionnaire.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.
Précisez le titre/le poste.		 Attention !!Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention !!Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention !!Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention !!Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention !!Attention! Ce commentaire est requis.
Nommez l'employé et/ou décrivez-le	 Inclure des éléments distinctifs dans la description (tatouage, grain de beauté, boucles d'oreilles, grandeur, etc.). Si l'employé ne porte pas d'insigne, vous pouvez tenter de lui demander son nom pour le remercier. Si vous n'avez pas été en mesure de rencontrer cet employé, indiquez S. O. Ce commentaire est requis et s'il n'est pas rempli vous empêchera de soumettre votre questionnaire.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.	 Attention! Ce commentaire est requis.
Était-il identifié comme étant nouveau ou en formation?		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.

## Approche

	-	-	-	-	-	-
<b>L'accueil</b>	L'employé est accueillant. Il est alerte et arrête ce qu'il est en train de faire pour reconnaître ma présence en croisant mon regard et/ou en me saluant d'un signe de la tête et/ou verbalement.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.			
<b>La disponibilité</b>	L'employé est disponible pour me répondre. Il est facile d'interagir avec lui. Il est présent et ouvert.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>Le sourire</b>	L'employé est souriant. Il a une attitude positive avec moi et les autres clients.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>La proactivité</b>	L'employé est proactif. Il n'attend pas que je lui demande de l'aide pour me proposer de répondre à mes besoins.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.			
<b>Le respect</b>	L'employé utilise un ton respectueux. Il est professionnel et me traite avec considération.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>L'apparence</b>	L'employé est facilement identifiable. Je sais qu'il travaille dans l'entreprise par son habillement et/ou son comportement.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>Le positif</b>	L'employé a une attitude positive. Il ne se plaint pas devant moi. Il semble heureux de travailler pour l'entreprise et collaborer avec ses collègues.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>L'intérêt</b>	L'employé me démontre de l'intérêt. Il me pose des questions afin de mieux connaître mes attentes.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.

## Relation

	-	-	-	-	-	-
<b>La compréhension</b>	L'employé s'assure de comprendre mes besoins. Il me pose des questions pertinentes et ses réponses à mes questions démontre sa compréhension.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>L'écoute</b>	L'employé m'écoute et me laisse le temps de m'exprimer. Il ne répond pas machinalement.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>La solution</b>	L'employé offre des solutions ou identifie la bonne personne pour le faire. Il ne répond jamais «non» sans s'être informé auparavant.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.
<b>L'information</b>	L'employé me donne des informations sur les produits et/ou services. S'il n'est pas en mesure de me répondre, il valide auprès d'un membre de l'équipe et/ou cherche l'information.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.

<b>La suggestion</b>	L'employé me suggère des produits et/ou services complémentaires pour améliorer ma satisfaction. Il s'assure de m'offrir l'expérience la plus complète et que je sois conscient(e) de l'offre de l'entreprise.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	
<b>La connaissance</b>	L'employé est en mesure de m'informer à propos de l'entreprise. Par exemple, il est capable de me parler des produits et services, des nouveautés et de l'histoire de l'entreprise.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	
<b>La rapidité</b>	L'employé traite ma demande rapidement et/ou il m'indique qu'il sera avec moi bientôt. Il agit efficacement pour accélérer le service.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.			
<b>La personnalisation</b>	L'employé personnalise ses interactions pour que j'aie une belle expérience et qu'un lien se crée entre moi et lui. Il porte une attention aux détails et s'adapte aux contextes (ex: famille, allergies, occasions spéciales).	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	
<b>La confiance</b>	L'employé est rassurant. Il fait preuve d'honnêteté et de transparence.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	
<b>La compétence</b>	L'employé maîtrise les compétences propres à son poste et les outils mis à sa disposition.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.

**Quels sont les produits et/ou services complémentaires que l'employé vous a suggéré?**

Si vous avez répondu "Oui" à la question de la suggestion pour l'un des employés, veuillez indiquer ce qu'il a été suggéré.

**Comment l'employé a-t-il personnalisé son intervention?**

Si vous avez répondu "Oui" à la question de la personnalisation pour l'un des employés, veuillez décrire comment l'employé a personnalisé son intervention.

**Avez-vous eu d'autres moments d'attente (excluant l'arrivée)? (requis)**

Oui  Non  S. O.

Si oui, veuillez expliquer.


**Qu'est-ce que les employés ont fait pour amoindrir le temps d'attente?**

Cette réponse est facultative.

**Satisfaction**

	-	-	-	-	-	-
<b>La validation</b>	L'employé s'informe si j'ai d'autres questions et/ou d'autres besoins.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	
<b>La satisfaction</b>	L'employé valide ma satisfaction. Il me demande une rétroaction sur ma visite.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.		
<b>L'invitation</b>	L'employé m'invite à revenir.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.		
<b>Le remerciement</b>	L'employé qui me sert me remercie.		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> S. O.		

La conclusion

 L'employé me salue chaleureusement et formule un souhait ou

Oui  Non  S. O.

Oui  Non  S. O.


Oui  Non  S. O.

Oui  Non  S. O.


### COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

**Avez-vous remarqué des gestes de la part d'un membre de l'équipe qui méritent d'être soulignés?** (requis)

Oui  Non

 Nommez l'employé et décrivez-le, en incluant des éléments distinctifs dans la description (tatouage, grain de beauté, boucles d'oreilles, grandeur, etc.). Si l'employé ne porte pas d'insigne, vous pouvez tenter de lui demander son nom pour le remercier.

**Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager au sujet du service à la clientèle?** (requis)

 Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager au sujet de votre expérience? Notez vos impressions sur votre expérience mais pas nécessairement sur le service à la clientèle. Quels ont été les moins bons moments de votre expérience? Qu'est-ce qui vous pousserait à revenir? Cet espace commentaires vous permet d'inclure tous les détails pertinents que vous n'avez pas pu inclure dans les questions précédentes. Votre réponse doit contenir un maximum de 150 caractères.