



INDICE CLIENT

ENIPSO
expérience client
EZBIOM



INDICE VISITEUR - Tourisme Chaudières-Appalaches Hiver 2018 - Questions personnalisées

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**

SITE

Le stationnement est propre. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

Les espaces de stationnement sont en quantité suffisante. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

Les espaces de stationnement sont à proximité de l'entreprise (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

Du premier coup d'œil, le site semble propre et invitant. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

L'enseigne est visible, fonctionnelle et en bon état. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

La grille des heures d'ouverture est visible, actuelle et en bon état. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

L'aire d'accueil est facilement repérable. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

L'aire d'accueil est bien aménagée pour le type d'activité. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

Des guides touristiques de la Chaudière-Appalaches sont disponibles sur le site. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si oui, veuillez indiquer où les guides se trouvaient. Si non, veuillez expliquer.

Les promotions et l'affichage sont clairement et proprement faits. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

La tarification du produit/service est clairement affichée ou facilement disponible. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

Le montant lors de votre transaction est la même tarification du produit/service affichée. (requis)

Oui Non S. O.

[i](#) Si non, veuillez expliquer

La signalisation pour se déplacer sur le site était claire. (requis)

Oui Non S. O.

Les salles de bain sont propres. (requis)

Si non, veuillez expliquer

Oui Non S. O.

Le site est propre. (requis)

Si non, veuillez expliquer

Oui Non S. O.

L'étiquetage des produits est efficace et proprement fait. (requis)

Si non, veuillez expliquer

Oui Non S. O.

Avez-vous vu des équipements, de l'outillage, des boîtes qui traînent? (requis)

Si non, veuillez expliquer

Oui Non S. O.

Avez-vous remarqué autre chose?

Précisez ce que vous avez remarqué quant au site, à vos déplacements sur celui-ci et/ou le comportements désagréables de clients.

CONNAISSANCE DE LA RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES

Indiquez quel employé vous avez questionné. (requis)

Indiquez le nom du poste ou l'endroit où travaille l'employé tel qu'indiqué dans la section du questionnaire sur les employés à évaluer.

Questionne sur vos goûts ou préférences. (requis)

Choisissez «oui» si l'employé cherche à vous suggérer une activité dans la Chaudière-Appalaches qui pourrait vous plaire, et ce, en vous questionnant sur vos goûts et vos préférences. Ex.: Qu'est-ce qui vous plait le plus? Qu'avez-vous envie de faire? Choisissez «non» si l'employé ne vous pose pas de question pour vous aiguiller.

Oui Non S. O.

Mentionne la documentation papier et/ou électronique. (requis)

Il pourrait vous parler d'un guide, d'une brochure, du site web ou des médias sociaux.

Oui Non S. O.

Offre plus d'un choix. (requis)

Il présente différentes alternatives. Choisissez «oui» si l'employé vous offre au minimum deux choses à faire dans la Chaudière-Appalaches. Ce peut être des suggestions de restaurants, d'hébergements ou d'activités. Choisissez «non» si l'employé vous fait qu'une seule proposition ou qu'il est incapable de vous proposer des choses à faire.

Oui Non S. O.

Décrivez comment l'employé démontre son intérêt et sa connaissance de la Chaudière-Appalaches. (requis)

Racontez-nous comment s'est déroulée votre interaction. Dans ce commentaire, il est important de nous donner un portrait de la connaissance et intérêt de l'employé, et non pas de votre visite complète. Voici des exemples d'informations que nous aimerions savoir: -Il vous demande si c'est votre première visite - Il vous demande combien de temps restez-vous- Il réfère à un bureau d'information touristique pour vous permettre d'obtenir plus d'informations.- Il vous remet de des guides ou brochures pour compléter l'information qu'il vous donne. - Il vous parle de ses coups de coeur ou des incontournables de la région. - Il vous informe de sites Internet pertinents et des informations que vous pouvez y trouver.

QUESTIONS SPÉCIFIQUES

C'est ici que vous ajoutez vos 10 questions. Pour l'instant nous vous avons laissé des exemples de question.

L'employé peut-il m'informer sur les ingrédients des pâtisseries? (requis)

Si non, veuillez expliquer.

Oui Non S. O.

L'employé peut-il m'informer sur les ingrédients des glaces maison? (requis)

Si non, veuillez expliquer.

Oui Non S. O.

Le comptoir de pâtisserie est-il propre/attractif? (requis)

Si non, veuillez expliquer.

Oui Non S. O.

Est-ce que l'employé a rapidement répondu à votre demande au restaurant? (requis)

Si non, veuillez expliquer.

Oui Non S. O.


Est-ce que l'employé s'est assuré qu'il ne vous manquait de rien? (requis)

Si non, veuillez expliquer.

Oui Non S. O.

Lors d'une réservation téléphonique, l'employé vous a-t-il informé (selon l'heure de votre réservation) que vous Oui Non S. O.

Souhaitez-vous ajouter des idées, recommandations ou commentaires? La parole est à vous.

 *Ce commentaire est facultatif. Toutefois, n'hésitez pas à ajouter des commentaires pertinents sur ce que vous avez vu.*