

Trucs et astuces pour faire vivre la démarche qualité

Courseulles
22/01/2019

www.ottnormandie.fr



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Le Système d'écoute clientèle

Les questionnaires Post-Séjour

Courseulles
22/01/2019

www.ottnormandie.fr

**LE COMPTOIR
DES LOISIRS**

Notre Office de Tourisme & de Commerce

Si c'est bien on vous prévient



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie



Les questionnaires Post -Séjour

- 2016 : réflexion d'une élue à l'occasion d'un Comité de Direction pendant un bilan qualité annuel
- « c'est bien de savoir ce que les gens pensent de l'Office de tourisme mais a-t-on une idée de ce qu'ils pensent de la destination ? »



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Les questionnaires Post-Séjour

- 2017 : mise en place du questionnaire via Google Drive

Les adresses mail sont récoltées
quand les visiteurs complètent le questionnaire accueil

**WE NEED YOUR
FEEDBACK**

**LE COMPTOIR
DES LOISIRS**

Notre Office de Tourisme & de Commerce

Si c'est bien on vous prévient



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Les questionnaires Post -Séjour

- Date de votre séjour / excursion
- Étiez-vous ?
 - En séjour (au moins une nuit sur Evreux ou proche)
 - En excursion (sortie à la journée)
- Votre hébergement
 - Lieu de votre hébergement
 - Nom de votre hébergement
 - Etes-vous satisfait ?
 - Remarque / suggestion
- Votre séjour / excursion
 - Qu'avez-vous découvert à l'occasion de votre venue ?
 - Quels sont les points forts de votre passage à Evreux ?
 - Quels sont les points faibles de votre passage à Evreux ?
- Quelle note attribueriez-vous à votre séjour / excursion ?
- Pensez-vous revenir prochainement ?
- Remarques / suggestions

**LE COMPTOIR
DES LOISIRS**

Notre Office de Tourisme & de Commerce

Si c'est bien on vous prévient



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Les questionnaires Post -Séjour

- Les questionnaires sont envoyés chaque début de mois suivant le remplissage du questionnaire accueil par mail via la boîte mail de l'animatrice qualité
- En 2018 : 31 questionnaires envoyés – 12 récoltés
- Ils sont analysés une fois par an
- Très bon indicateur pour le Groupe Qualité pour la perception de la destination
- 2019 : interrogation sur le devenir de ce questionnaire (les questionnaires de l'accueil vont être revus pour les optimiser et les alléger)

**LE COMPTOIR
DES LOISIRS**

Notre Office de Tourisme & de Commerce

Si c'est bien on vous prévient



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Merci de votre attention

LE COMPTOIR DES LOISIRS

Notre Office de Tourisme & de Commerce

Si c'est bien on vous prévient

Marion HOSSIN
Comptoir des Loisirs
02 32 24 05 06
info@grandevreuxtourisme.fr

Retrouvez nos présentations sur :
www.ottnormandie.fr