****

**Questionnaire de satisfaction hôtel**

*Chers clients,*

*Dans le cadre de notre politique de qualité et d’amélioration continue, nous souhaiterions recueillir votre avis concernant notre hôtel. Accordez-nous quelques minutes pour répondre à ce questionnaire et remettez-le à notre personnel.*

*Merci d’avance !*

1. Comment avez-vous connu notre hôtel ? …………………………………………………......

…………………………………………………………………………………………………………………………

1. Quelle était la raison de votre séjour ? ……………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………

1. Comment avez-vous réservé ? (téléphone, internet, e-mail…) ……………………….
2. Votre évaluation :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Critères | **Très bien** | **Bien** | **Passable** | **Mauvais** |
| Comment jugez-vous l'**accueil** de l’hôtel ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous le **délai d'attente** / la rapidité de service à la réception ? |  |  |  |  |
| Que pensez-vous de l’**amabilité** du personnel ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous le **niveau de confort** de votre chambre ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous la **décoration** de votre chambre ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous la **propreté** de votre chambre ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous l’**équipement** de votre chambre ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous l’**accès wifi**? |  |  |  |  |
| Que pensez-vous de l’**isolation phonique** de votre chambre ? |  |  |  |  |
| Que pensez-vous du **petit-déjeuner** ? |  |  |  |  |
| Que pensez-vous de la **diversité et de la qualité des produits** proposés au petit-déjeuner ? |  |  |  |  |
| Que pensez-vous de la **qualité du service** petit-déjeuner ? |  |  |  |  |
| Que pensez-vous des **activités et services** proposés dans notre hôtel ? |  |  |  |  |
| Comment jugez-vous le **rapport qualité-prix** de votre séjour ? |  |  |  |  |
| Votre appréciation globale ? |  |  |  |  |

Recommanderiez-vous notre hôtel à d’autres personnes ? ……………………..

Vos remarques et suggestions :

|  |
| --- |
|  |

Vos données :

Nom, Prénom :

Ville :

N° de téléphone :

E-mail :

Numéro de chambre :

Date :

*Merci !*