Enquête de satisfaction clientèle

Station Verte Lac des Sapins

Dans le cadre du suivi qualité, une enquête est mise en place auprès des clients dans les Stations Vertes. Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.

➢ date :__/ _/ 2019

↳Etiez-vous déjà venu dans cette *Station Verte* ? ☐ Oui ☐ Non

↳ Avez-vous déjà séjourné dans une autre commune labellisée *Station Verte* ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, laquelle (lesquelles) : ……

Si non, passez à la partie « Votre séjour »

↳ Pour vous, quelles sont les valeurs principales que vous recherchez dans une *Station Verte* ?

NB : à classer de 1 à 9, 1 étant la valeur la plus importante et 9, celle ayant le moins d'importance

☐ Hébergement varié	☐ Nature préservée	☐ Retour aux sources
☐ Choix dans les activités	☐ Calme / repos	☐ Commerces et services
☐ Tarifs abordables	☐ Découverte d'un terroir	☐ Destination à taille humaine

➢Votre séjour :

↳ Quelle a été la durée de votre séjour ?

☐ 1 journée	☐ < à 3 jours	
☐ de 3 à 7 jours	☐ de 7 à 15 jours	☐ > 15 jours

↳ Quel a été votre mode d'hébergement ?

☐ Parents / amis	☐ Résidence secondaire	
☐ Camping / HLL	☐ Location	☐ Chambres d'hôtes
☐ Hôtel	☐ Village de Vacances	☐ autre : ……

➢Préparation de votre séjour :

↳ Avez-vous eu besoin d'informations pratiques pour préparer votre séjour ? ☐ Oui ☐ Non

↳Si oui, par quels moyens êtes-vous passé ?

☐ Appel à l'OT	☐ Site internet de l'OT	
☐ Site internet Station Verte	☐ Site d'un prestataire	☐ Parents / amis
☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twiter…)		

↳ Quel a été le critère principal de choix de cette destination comme lieux de séjour ?

☐ L'hébergement	☐ Les activités	☐ Les animations
☐ L'accès via les transports publics		

↳Au cours de votre séjour, avez-vous… :

Participer à un pot d'accueil valorisant les produits du terroir ? ☐ Oui ☐ Non

↳Eu accès à un programme « infos pratiques » *(ex : liste des activités, animations, des restaurants, commerces et services…)* ☐ Oui ☐ Non

↳Fréquenter un marché avec produits du terroir ? ☐ Oui ☐ Non

↳Participer à un circuit thématique (patrimoine naturel, culturel…) ? ☐ Oui ☐ Non

Eu besoin d'avoir un accès WIFI gratuit dans la station ? ☐ Oui ☐ Non

↳Eu accès à des prestations et services pour la famille, les enfants ? ☐ Oui ☐ Non

↳Bénéficier d'offre tarifaire *(ex : chéquiers de réduction, pass, carte ambassadeur, acceptation des chèques-vacances, tickets-restaurants …)* ☐ Oui ☐ Non

↳Eu accès à des moyens de déplacement doux *(ex : navette, location de vélo, liaison entre la commune et les sites touristiques…)* ☐ Oui ☐ Non

➢Quelle appréciation générale portez-vous sur votre séjour ?

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait
L'hébergement				
Les activités proposées (loisirs, culturelles, sportives…)				
Les informations touristiques à votre disposition				
Le programme d'animation proposé				
Les commerces				
Les services				
L'accès par les transports				
Les moyens de transport doux mis en place par la Station Verte				

➢Concernant votre séjour, avez-vous des suggestions, des remarques ? ……
……
……
……

➢ Votre profil

↳ Vous êtes… ☐ une femme ☐ un homme

↳ Vous avez … ☐ moins de 18 ans ☐ 18 – 24 ans ☐ 25 – 34 ans
☐ 35 – 49 ans ☐ 50 – 64 ans ☐ plus de 65 ans

↳ Vous êtes … ☐ agriculteur / exploitant ☐ artisan, commerçant, chef d'entreprise ☐ cadre, profession libérale
☐ profession intermédiaire (technicien, contremaître…) ☐ employé ☐ ouvrier
☐ retraité ☐ sans activité ☐ autre : ……

↳ Vous êtes venu ☐ seul(e) ☐ en couple ☐ en famille
☐ Entre amis

↳ Vous résidez … ☐ en France, merci d'indiquer votre code postal : ……
☐ À l'étranger, dans ce cas, vous venez :
☐ d'Allemagne ☐ de Belgique ☐ d'Espagne
☐ de Grande Bretagne ☐ d'Italie ☐ des Pays Bas
☐ des Pays scandinaves ☐ de Suisse ☐ autre :……

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire, merci de le déposer à l'Office de Tourisme du Beaujolais Vert :

Haute saison et moyenne saison : Point d'Information Touristique (en face de l'entrée de la baignade biologique)

Basse saison : Office de Tourisme du Beaujolais Vert-service Tourisme-Le Bancillon/coté digue 69550 CUBLIZE

Tél. : 04 74 89 58 03 **Mail** : accueil@beaujolaisvert.com **Site Web :** www.beaujolaisvert.com