

LE SUIVI STATISTIQUE DE SES CLIENTÈLES

Le suivi statistique de ses clientèles permet :

Pour le site :

- De mesurer l'impact des actions passées ou en cours (communication, nouveau produit ...)
- D'anticiper les actions à venir (nouveaux marchés à cibler, apparition d'une nouvelle clientèle à satisfaire pour la fidéliser ou l'amplifier...)

Pour les organismes institutionnels :

- De percevoir les nouvelles tendances du marché et de proposer des actions collectives de développement et de promotion cohérentes.

L'OBSERVATION INTERNE AU SITE :

une démarche indépendante, volontaire et personnalisée

En fonction de ses projets et de ses constatations, chaque site peut adapter un outil d'observation qui lui est propre et selon des axes qu'il choisit :

- clientèle individuelle : nationalité, famille, amis..., pratiques de visite, périodicité ;
- clientèle groupe : type de groupe (3^{ème} âge, scolaire, comité d'entreprise...), provenance, type de demande au sein de chaque groupe...

L'enquête statistique peut donc être légère (simple comptage) ou exploratoire (précisions), généraliste (toutes les clientèles) ou ciblée.

On peut considérer qu'une enquête généraliste est absolument nécessaire chaque année, et que des enquêtes ciblées peuvent se dérouler pour vérifier des observations empiriques ou pour valider et/ou ajuster un projet.

Les résultats des enquêtes ciblées ne sont pas transmis systématiquement au CDT. Trop personnalisées, elles ne permettent pas un traitement départemental de l'information.

Un traitement informatique s'avère plus performant (Logiciel type *Excel* ou *sphinx*...)

L'OBSERVATOIRE DEPARTEMENTAL DU TOURISME :

une participation obligatoire dans le cadre de Qualité Visite Pays de la Loire

Indispensable au bon fonctionnement d'une entreprise professionnelle, l'enquête statistique est rendue obligatoire pour les structures souhaitant être reconnues au sein de Qualité Visite Pays de la Loire et se traduit, en Anjou, par la réponse aux 2 enquêtes du CDT (voir ci-dessous.) Ces enquêtes participent à la définition des actions de promotion, communication et développement de la politique départementale. Les informations demandées sont basiques.

LE BILAN DEPARTEMENTAL DE SAISON

Un panel représentatif du territoire départemental, des filières, et des types de structures est interrogé sur sa fréquentation saisonnnière : de mai à septembre.

LE BILAN DEPARTEMENTAL ANNUEL

Tous les sites de visite sont interrogés sur leur fréquentation annuelle : individuelle, groupe.
Ces données restent confidentielles. L'adhésion à Qualité Visite Pays de la Loire rend leur communication obligatoire auprès du CDT Anjou.

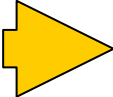
*Pour information :
**La note de conjoncture
régionale***

*Diligentée par
l'Observatoire Régional
du Tourisme, elle
permet de connaître les
grandes tendances en
cours de saison. Elle
s'appuie sur un ressenti
et non sur une enquête
statistique.*

MESURER LA SATISFACTION DES VISITEURS

Des modèles de fiche satisfaction et de questionnaire sont mis à votre disposition dans la boîte à outils. Ces documents peuvent être modifiés si nécessaire.

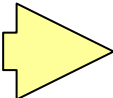
La fiche de satisfaction (ou de réclamation...)



Cet outil « passif » permet au client de faire part de ses remarques et/ou réclamations. Le client la remplit s'il le souhaite, comme un livre d'or. A la différence de ce dernier, vous pouvez orienter son contenu par une ou deux questions.

La possibilité pour le client, de pouvoir déposer par écrit son motif d'insatisfaction est **obligatoire**.

Le questionnaire de satisfaction



C'est un outil « offensif » remis aux visiteurs. Il peut être complété librement ou « administré » en face à face. Il permet d'approfondir un sujet ou de récolter des opinions (enquête qualitative). Le nombre de questionnaire remplis doit être représentatif des segments de la clientèle.

Contrairement à la fiche réclamation, cet outil **n'est pas obligatoire**.

Une localisation stratégique, un traitement rigoureux

Pour que le client ait envie de remplir les questionnaires, se sentir libre de s'exprimer et le faire dans de bonnes conditions matérielles, la localisation et l'installation doivent être étudiées soigneusement.

Les réclamations seront traitées rapidement. Veillez à prendre les coordonnées complètes de la personne et engagez-vous à lui fournir une réponse écrite dans un délai raisonnable (maximum huit jours). Informez aussitôt la personne chargée au sein de la structure du traitement des réclamations. Le contenu et le nombre de réclamation sont surveillés régulièrement.

LES 10 QUALITES D'UN QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

1

Un questionnaire structuré

Les questions doivent être organisées en plusieurs parties qui peuvent correspondre aux étapes de la visite ou à vos objectifs, c'est-à-dire, ce que vous souhaitez connaître.

2

Un questionnaire court

S'il est administré en face à face, l'entretien ne doit pas dépasser dix minutes. Pour un questionnaire en libre service, la taille privilégiée sera un recto (environ 15 questions).

3

Un échantillon représentatif du nombre de visiteurs

Nbr de clients	1 201 à 3 200	3 201 à 10 000	10 001 à 35 000	35 001 à 150 000	150 001 à 500 000	+ 500 000
Taille de l'échantillon	125	200	315	500	800	1250

4

Une introduction de présentation

Le questionnaire commence toujours par une introduction présentant le commanditaire, le contexte et le but de l'entretien. Une phrase remercie l'enquêté d'accorder quelques minutes pour répondre aux questions. Si le questionnaire est administré en face à face, l'enquêteur lit cette introduction à la personne interrogée.

5

Des questions allant du général au particulier

Dans la mesure du possible, le questionnaire commence par des questions générales et poursuit par des questions de plus en plus précises.

6

Des types de questions et de réponses variés

Si le questionnaire est composé du même type de questions et de réponses, l'enquêté va avoir tendance à se lasser et à toujours se positionner de la même façon dans ses réponses. Pour éviter cela, on peut proposer des questions ouvertes, fermées, à choix multiples, à échelle...

7

Un nombre de choix pair pour des questions avec une échelle de mesure

Pour éviter une réponse médiane, on propose un nombre pair de propositions de réponse. Par exemple : très satisfait, satisfait, peu satisfait, pas satisfait.

8

Une question ouverte à la fin du questionnaire

Cela permet à l'enquêté de pouvoir s'exprimer en laissant un commentaire, une remarque, une suggestion...

9

Des questions personnelles à la fin du questionnaire

On entend par questions personnelles : âge, sexe, origine géographique, profession... auxquelles on ne répond que si la confiance est établie.

10

Un questionnaire testé au préalable

Le test permet de vérifier la pertinence et la bonne compréhension des questions, l'adéquation du vocabulaire employé, la possibilité de traiter les résultats...

[LOGO DU SITE]















FICHE D'OPINION

Nom du site : _____

Date : _____

Nous souhaitons en permanence améliorer la qualité de nos services pour vous satisfaire. Votre avis et vos suggestions sont importants. Merci de nous accorder quelques minutes pour remplir cette fiche.

Quelle est votre opinion ?

L'accueil				
La mise en scène de la visite				
Les services annexes (boutique, toilettes...)				

Suggestions, réclamations :

Toujours laisser un espace pour que les personnes puissent s'exprimer librement ou suggérer d'utiliser le verso.

Si vous souhaitez une réponse, laissez nous vos coordonnées. Nous nous engageons à vous répondre sous huit jours :

Nom : _____

Adresse : _____ Ville : _____

e-mail : _____

*Nous vous remercions de nous avoir aidé à améliorer nos services.
[Nom et coordonnées du site.]*

[LOGO DU SITE]



SATISFACTION FORM

Name of the site : _____

Date of visit : _____

We continually strive to improve the quality of our services to satisfy your needs. Your opinion and suggestions are important. Please take the time to answer the following questions.

How satisfied are you with...

Welcome				
Stage of visit				
Facilities (shop, toilet, restaurant...)				

Comments, suggestions :

If you want an answer, please leave us your e-mail adress. We undertake to answer you quickly.

Name : _____

E-mail : _____

*Thank you for your help to improve our services.
[Nom et coordonnées du site.]*

[LOGO DU SITE]



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nom du site : _____

Date : _____

Nous souhaitons en permanence améliorer la qualité de nos services pour vous satisfaire. Votre avis et vos suggestions sont importants. Merci de nous accorder quelques minutes pour remplir ce questionnaire.

LA PRÉPARATION DE VOTRE VISITE

1. Comment avez-vous connu [nom du site] ?

- Par un Office de Tourisme ou un Syndicat d'Initiative
 Par notre site Internet Par un guide touristique
 Par notre dépliant Par le bouche à oreille
 Autre : _____

2. La qualité des renseignements mis à votre disposition à cette occasion vous a paru :

- Très satisfaisante Satisfaisante Peu satisfaisante
 Pas du tout satisfaisante Sans opinion

3. Avez-vous pris contact avant de venir ? OUI

NON

4. Si oui, par quel moyen ?

- Téléphone E-mail Courrier

5. La qualité des renseignements donnés vous a paru :

- Très satisfaisante Satisfaisante Peu satisfaisante
 Pas du tout satisfaisante Sans opinion

VOTRE ARRIVÉE SUR LE SITE DE VISITE

6. Avez-vous trouvé le site facilement ? OUI

NON

7. Le stationnement est-il satisfaisant ? OUI

NON

8. L'accès aux locaux est-il satisfaisant ? OUI

NON

9. Avez-vous trouvé facilement l'accueil ? OUI

NON

L'ACCUEIL

10. Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
Le hall d'accueil					
L'attente pour l'achat des billets					
L'amabilité du personnel					
La disponibilité du personnel					
Les informations reçues					

LE DÉROULEMENT DE VOTRE VISITE

11. Si vous avez choisi une visite guidée, quel est votre niveau de satisfaction sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
L'accueil du guide					
Les commentaires					
La durée de la visite					

D'une manière générale, cette visite a-t-elle répondu à vos attentes ? OUI NON
Pourquoi ?

12. Si vous avez choisi une visite libre, quel est votre niveau de satisfaction sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
Les documents reçus					
Le circuit de visite					
La durée					

D'une manière générale, cette visite a-t-elle répondu à vos attentes ? OUI NON
Pourquoi ?

13. Si vous avez utilisé un audio guide, vous êtes...

- Très satisfait Satisfait Peu satisfait
 Pas du tout satisfait Sans opinion

Pourquoi ? _____

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE

14. D'une manière générale, quel est votre niveau de satisfaction ?

- Très satisfait Satisfait Peu satisfait
 Pas du tout satisfait Sans opinion

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

15. Vous habitez :

- En France - code postal : _____ Autre pays (précisez) : _____

16. Des enfants ont-ils fait la visite avec vous ? Si oui, de quel âge :

17. Si vous êtes en séjour, pouvez-vous préciser votre hébergement :

Type : _____ Commune : _____

18. Vous avez ...

- 18-24 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 et +

Nous vous remercions de nous avoir aidé à améliorer nos services.

[Nom et coordonnées du site.]

[LOGO DU SITE]



VISITOR SATISFACTION SURVEY

Name of the site: _____ Date _____ of _____ visit:

We continually strive to improve the quality of our services to satisfy your needs. Your opinion and suggestions are important. Please take the time to answer the following questions.

BEFORE YOUR VISIT

19. How did you hear about “nom du site”?

- Through the Tourist Information Centre
 Through our website
 Through our brochure
 Through a tourist guide
 Through friends and relatives
 Other : _____

20. The quality of the information provided was :

- Very satisfactory
 Very dissatisfactory
 Satisfactory
 Without opinion
 Dissatisfactory

21. Did you contact us before coming? YES NO

22. If so, what means of communication did you use?

- Phone E-mail Mail

23. The quality of the information provided was:

- Very satisfactory
 Very dissatisfactory
 Satisfactory
 Without opinion
 Dissatisfactory

YOUR ARRIVAL AT « NOM DU SITE »

24. Did you find us easily? YES NO

25. Is the car park satisfactory? YES NO

26. Is the access to the building satisfactory? YES NO

27. Did you easily find the welcome hall? YES NO

WELCOME

28. What is your level of satisfaction?

	Very satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied	Without opinion
Welcome hall					
Wait to buy tickets					
Staff friendliness					
Staff availability					
Information given					

THE VISIT

29. If you chose a guided visit, how satisfied are you?

	Very satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied	Without opinion
Guide's welcome					
Commentaries					
Length of the tour					

Overall, has the visit lived up to your expectations?

YES

NO

Why ?

30. If you have chosen a visit without a guide, how satisfied are you?

	Very satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied	Without opinion
Documents provided					
The visit					
Length of the visit					

Overall, has the visit lived up to your expectations?

YES

NO

Why?

31. If you have chosen an audio guided tour, you are...

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

Without opinion

Why ?

OVERALL LEVEL OF SATISFACTION

32. Overall, are you?

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

Without opinion

COMMENTS, SUGGESTIONS

TO KNOW YOU BETTER

33. You live :

In France - post code: _____ Another country (which one?):

34. You visited [*nom du site*] :

Alone

With friends and relatives

With family without

children With family with children

Other: _____

35. How old are you?

18-24

25-34

35-49

50-64

65 +

Thank you for your help in improving our services.

[Nom et coordonnées du site.]