

**QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GROUPES**

Nous souhaitons sans cesse améliorer la qualité de nos services pour vous satisfaire. C'est pourquoi votre avis et vos suggestions sont importants pour nous. Nous vous invitons à nous les faire partager en nous retournant ce questionnaire dûment complété, et nous vous remercions pour votre participation.

Raison sociale : .....  
 Nom et fonction du responsable groupe : .....  
 Date de la visite : .....  
 Numéro de dossier : .....

**1. Premier contact**

- *Comment avez vous eu connaissance des visites proposées par l'Office de Tourisme ?*  
 à l'accueil de l'Office de Tourisme      brochure      groupes de l'Office de  
 Tourisme      site Internet de l'Office de Tourisme      bouche à oreilles  
 autres : .....
- *La qualité des renseignements donnés par le service visites guidées pour groupes vous a semblée :*  
 excellente                  bonne                  moyenne                  médiocre

Commentaires :  
 .....  
 .....

**2. Visites de la ville**

Thème de la visite choisie : .....

- *L'accueil du (de la) guide vous a paru :*  
 excellent                  bon                  moyen                  médiocre

Commentaires :  
 .....  
 .....

- *La qualité du guidage vous a semblée :*  
 excellente                  bonne                  moyenne                  médiocre

Commentaires :  
 .....  
 .....

- *Cette visite a-t-elle répondu à vos attentes ?*  
 oui                  non

Pour quelles raisons ?.....

- *Avez-vous fait une dégustation à la suite de votre visite ?*  
 oui                  non  
*Si oui, laquelle ?*  
 bières locales                  sentier de Bacchus                  mini-gaufre Meert

- *L'accueil du prestataire vous a paru :*  
 excellent                  bon                  moyen                  médiocre

- *La qualité des produits proposés vous a semblée :*  
 excellente                  bonne                  moyenne                  médiocre

Commentaires :

.....  
.....

### 3. Visites des musées

- *Avez-vous visité un musée ?*

oui non

- *Si oui, de quel musée s'agit-il ?*

Palais des Beaux-Arts Musée de l'Hospice Comtesse Musée de la  
Piscine (Roubaix) Musée d'Art Moderne (V.d'Ascq) Maison Natale du  
Général de Gaulle

- *Lors de cette visite, l'accueil fut :*

excellent bon moyen médiocre

Commentaires :

.....  
.....

- *La qualité du guidage vous a semblée :*

excellente bonne moyenne médiocre

Commentaires :

.....  
.....

### 4. Restauration

- *Avez-vous été satisfait des propositions de menus adressées par l'U.M.I.H (Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière) ?*

oui non

Commentaires :

.....  
.....

Nom du restaurant choisi : .....

- Selon vous, la qualité de la restauration était :

excellente bonne moyenne médiocre

### 5. Prix

- *Le rapport prestation / prix vous a semblé :*

excessif normal bon marché

Commentaires :

.....  
.....

### 6. Pour aller plus loin

- Avez-vous des suggestions concernant de nouvelles visites que nous pourrions proposer ?

.....

.....

.....

- Si vous souhaitez être informé des manifestations, expositions et événements à venir, merci de nous laisser votre e-mail :

.....

**Service visites guidées groupes**

Palais Rihour – Place Rihour

BP 205

59002 Lille Cedex

**Fax : +33(0)3 59 57 94 17**