

Questionnaire de satisfaction « Groupes »

Vous avez fait appel à l'Office de Tourisme de Lille pour l'organisation de votre séjour et nous vous en remercions. 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 donc à nous en faire part en nous retournant ce questionnaire complété, et nous vous remercions de votre participation.

Raison Sociale :

Nom du Responsable :

Dates du séjour :

Vos contacts avec l'Office de Tourisme de Lille

✓ **Avez-vous été satisfait du contact avec votre interlocuteur de l'Office de Tourisme ?**

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Pas satisfait

Commentaires :

✓ **La réponse à votre demande vous a-t-elle été adressée dans un délai...**

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Pas satisfaisant

Commentaires :

✓ **L'offre du séjour correspondait-elle à votre attente ?**

Oui tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Pas du tout

Commentaires :

✓ **Le suivi de votre dossier était-il plutôt ?**

Excellent Bon Moyen Médiocre

Commentaires :

Sur place

Les visites

✓ **L'accueil du guide de l'Office de Tourisme vous a paru :**

Excellent Bon Moyen Médiocre

Commentaires :

✓ **La qualité du guidage vous a semblé :**

Excellente Bonne Moyenne Médiocre

Commentaires :

✓ **La ou les visites ont-elles répondu à vos attentes ?**

Oui Non

Pour quelles raisons ?

✓ **Avez-vous visité un musée / un site ?**

Oui Non

✓ **Si oui, le(s)quel(s) ?**

Lille et métropole lilloise :

Palais des beaux-arts Hospice Comtesse Maison natale Charles de Gaulle

Musée de la Piscine Roubaix La Manufacture Villa Cavrois Le LaM

En région :

Louvre-Lens Centre Historique Minier de Lewarde

Autres :

Commentaires :

✓ **Lors de cette(ces) visite(s), vous avez trouvé l'accueil :**

Excellent Bon Moyen Médiocre

Commentaires :

✓ **La qualité du(es) guidage(s) vous a semblé :**

Excellente Bonne Moyenne Médiocre

Commentaires :

La restauration (le cas échéant)

✓ **Avez-vous été satisfait des propositions de menus adressées ?**

Oui Non

Commentaires :

✓ **Selon vous, la qualité de la restauration était :**

Excellente Bonne Moyenne Médiocre

Commentaires :

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

Excessif Normal Bon marché

Commentaires :

L'hébergement (dans le cadre d'un séjour)

✓ **Votre hébergement correspondait-il à votre attente ?**

Oui tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Pas du tout

Commentaires :

✓ **Avez-vous été satisfait de la qualité de votre hôtel par rapport à sa catégorie ?**

- Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Pas satisfait

Commentaires :

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

- Excessif Normal Bon marché

Commentaires :

La mise à disposition d'un autocar pour les visites (le cas échéant)

✓ **L'accueil du conducteur vous a paru :**

- Excellent Bon Moyen Médiocre

Commentaires :

✓ **La qualité de la prestation vous a semblé :**

- Excellente Bonne Moyenne Médiocre

Commentaires :

✓ **Enfin, avez-vous des suggestions concernant l'amélioration du service dédié aux groupes de l'Office de Tourisme de Lille ?**

.....
.....
.....

Si vous souhaitez être informé des manifestations, expositions et événements à venir, nous vous remercions de nous indiquer votre adresse mail :

.....

**Office de Tourisme de Lille
Pôle Production Groupes
87, boulevard de la Liberté
BP 90347 – 59026 Lille**