



# ENQUETE DE SATISFACTION

FOR.AQ.03

Page 1/1

Version 11

Rédigé par : E.ST MACARY

Validé par : R.MOREL

Le : 26/09/06

Modifié par : R.DUCHENE

Validé par : Y.JORAT

Le : 10/02/16

**Dans le cadre de notre démarche Qualité, nous souhaitons recueillir vos avis et suggestions.**

**Merci de nous accorder votre temps en nous donnant votre appréciation sur :**

Date : ..... / ..... / 20.....

1. A quel point de vente avez-vous acheté votre forfait ? ....	Caisse de			Maison des Brasses	
	Chaîne d'Or	Chenevieres	Les Places	Viuz en Sallaz	St Jeoire
2. A quelle période de la saison êtes vous venus ? .....	Plusieurs fois durant la saison	Noël (vacances)	Janvier (hors vacances)	Février (vacances)	Mars (hors vacances)
	3. Quelle est la durée de votre forfait ? .....	Forfait saison	Semaine	Journée	Matin

## ... LES POINTS DE VENTE

4. Temps d'attente aux points de vente .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
5. Qualité de l'information donnée par le personnel .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
6. Qualité de l'accueil aux points de vente .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant

## ... LES REMONTEES MECANIQUES

7. Qualité de l'accueil au départ ou à l'arrivée des remontées mécaniques	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
8. Aide à l'embarquement/débarquement des remontées mécaniques ....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
9. Confort des remontées mécaniques .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
10. Temps d'attente aux remontées mécaniques .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
11. Votre forfait a-t-il été contrôlé ? .....		oui	non	

## ... LES PISTES

12. Sécurité et balisage des pistes (signalisation des difficultés, des directions etc) ..	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
13. Entretien des pistes ce jour (damage, réduction des bosses) .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant

## ... LES SERVICES COMPLEMENTAIRES SUIVANTS

14. Nombre, emplacement et propreté des toilettes sur le domaine skiable	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
15. Manifestations et évènements sur la station et les communes .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant
16. Organisation des parkings .....	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant

## SAVEZ VOUS QUE :

17. ... le Massif des Brasses est certifié ISO 9001 ? (Normes Qualité, satisfaction clientèle) .....	oui	non
18. ... vous pouvez acheter vos forfaits saison en prévente ? .....	oui	non
19. ...vous pouvez réserver vos forfaits saison ou hebdomadaire par Internet ? .....	oui	non

## VOUS CONNAITRE ...

20. Depuis combien d'années venez vous ? .....	1ère saison	Entre 2 et 3 ans	Entre 4 et 5 ans	Plus de 5 ans	Plus de 10 ans
21. Comment avez-vous connu la station ? .....	Office de tourisme	Internet	Presse	Radio	Autres : .....
22. D'où venez vous ? .....	Commune de la CC4R	Vallée Verte	Annemasse et environs	Autre commune du 74	Genève Suisse Département n° .....

## VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS

Si besoin écrire au dos de la feuille ---&gt;

**Nous vous remercions et vous souhaitons une très bonne journée sur le Massif des Brasses !**