

**HÔTEL du GRAND SUD**

L'hôtel du GRAND SUD est un hôtel-restaurant 4\* saisonnier, situé sur l'île de Porquerolles.

L'établissement est ouvert du 1<sup>er</sup> avril au 1<sup>er</sup> novembre.

Vous travaillez comme réceptionniste de jour dans cet établissement.

Nous sommes le 20 avril, la saison est en phase de lancement. Quelques aménagements et organisations sont encore à faire.



Le directeur a constaté, depuis 2 ou 3 ans, une baisse des ventes sur la clientèle étrangère ; et plus particulièrement sur les clients habitués. Afin de connaître les raisons de cette baisse, il vous demande de mettre en place, cette année, un questionnaire de satisfaction pour la clientèle étrangère.

**Travail à faire :**

**Rédiger un questionnaire de satisfaction**, questionnaire qui sera fourni aux clients étrangers lors de leur arrivée.

- Ce questionnaire devra permettre d'évaluer la satisfaction de la clientèle par rapport à l'hôtel : sa situation, ses services, ses équipements, les diverses performances de son personnel et ses tarifs.
- Il ne devra pas dépasser 15 questions ou items.