



Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Les Alizés », établissement indépendant, classé ***, situé à EVIAN LES BAINS en Haute-Savoie.

Niché entre lac et montagnes, EVIAN bénéficie d'un environnement naturel exceptionnel, qui lui a donné sa renommée de station touristique internationale.

Situé au bord du Lac Léman, à deux pas de l'espace thermal d'Evian et du Casino Royal, cet établissement accueille des touristes français et étrangers ainsi qu'une clientèle de curistes.

En date du 26 juin, vous êtes en charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et à la réception.



Monsieur BRAUD, nouveau propriétaire de l'hôtel, vient de faire réaliser des travaux de rénovation et de modernisation afin de mieux satisfaire la clientèle de curistes et d'attirer et de développer la clientèle affaires.

Afin de vérifier si le nouveau produit chambre est bien adapté à la clientèle, Monsieur Braud s'est procuré auprès d'un collègue une fiche de satisfaction clientèle qui ne lui convient pas. Il vous demande de retravailler ce support.

Travail à faire :

1 Adapter le document proposé (voir document 1 : fichier questionnaire_satisfaction.doc ou questionnaire_satisfaction.odt) afin de proposer une maquette de questionnaire de satisfaction (A4 recto seul en mode portrait), en mentionnant notamment :

- les coordonnées de l'hôtel,
- comment le client a connu l'hôtel,
- le rapport qualité-prix avec indication du numéro de chambre et du prix payé par le client,
- la qualité de la chambre, du service de petit déjeuner,
- son avis général sur l'hôtel,
- son avis sur un prochain séjour.

2 Imprimer le document (à remettre avec votre travail)