

A reprendre sous Sphinx en respectant les procédures BTS STP !

Enquête de satisfaction - ☎ 05.63.92.68.90

Banque Populaire Occitane Rive Gauche – 22/06/2010 //

faudrait le logo de la BP

Pas ici : en fin de questionnaire. Il te faut prévoir de demander si le client veut qu'on le rappelle !!!

Nom de l'interviewé :

Téléphone : / / / / / / / / / / / / / /

Bonjour,

Afin d'améliorer la qualité de ses prestations, la Banque Populaire Occitane interroge régulièrement un certain nombre de ses clients pour mieux connaître leurs opinions et leurs attentes.

Pourriez-vous répondre à quelques questions sur ce sujet ? Merci.

Q01 Quelle note globale, entre 1 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction à l'égard de la Banque Populaire Occitane ? (1 = Très mauvaise note ; 10 = Excellente note)

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Voici, maintenant, une série d'affirmations concernant la Banque Populaire Occitane...

Pour chacune d'entre-elles, veuillez m'indiquer une note comprise entre 0 et 10 suivant que vous êtes plus ou moins d'accord avec celles-ci. (1 = Pas du tout d'accord ; 10 = Tout à fait d'accord)

De 1 à 1 : c'est ingérable !. Prévois plutôt une échelle du style « pas d'accord, plutôt d'ac. D'accord., Entièrement d'accord » Tu as des modèles dans Sphinx Et penses à mettre un barème à chaque réponse ! . Et agrmente ton questionnaire avec des smileys

ACCUEIL

Q02 Les jours et horaires d'ouverture de mon agence sont bien adaptés à mes besoins / /

Q03 Dans mon agence, si nécessaire, il est possible d'échanger des propos confidentiels sans être entendu par tous / /

Q04 Dans mon agence, lorsqu'il y a la queue au guichet, tout est mis en œuvre pour réduire l'attente / /

Q05 À la BPOC, je dispose d'interlocuteurs accueillants et prévenants /___/

Q06 Lorsque j'ai besoin d'un renseignement, je trouve facilement quelqu'un dans l'agence pour y répondre / ____ /

Q19 Quand je téléphone à mon agence, on décroche rapidement / /

Q20 Quand je téléphone à mon agence, la personne qui me répond est aimable et sympathique / /

O22 Au téléphone, il est facile de joindre mon conseiller de clientèle / /

Ca ne va pat du tout !! En BTS on utilise des questions en tableau (voir manuel) : à reprendre

INFORMATION

Q10 À l'issue d'un entretien avec mon conseiller de clientèle, je dispose de toutes les informations nécessaires et je connais le déroulement futur des opérations / ____ /

Q21 J'obtiens toujours des réponses (immédiates ou pas) à mes questions ou à mes besoins quand j'appelle ou envoie un mail à mon agence

Q15 Quand il y a des changements de personnel dans mon agence, j'en suis informé / ____ /

Q24 Lors de ma demande de prêt, je dispose de toutes les informations nécessaires et je connais le déroulement futur des opérations / ____ /

Q31 La Banque Populaire Occitane communique clairement sur le prix des produits et services / ____ /

Q32 Lors de prélèvement de frais, je sais à quoi ils correspondent / ____ /

Même remarque que précédemment !

LIBRE SERVICE BANCAIRE

Q16 Les services de banque à distance (téléphone, internet, distributeurs automatiques) me permettent de gérer facilement mes comptes / ____ /

Q26 La possibilité de réaliser ses opérations (impression des extraits, dépôt, retrait) dans les espaces libre-service de la Banque Populaire Occitane constitue un avantage certain / ____ /

Q27 Les espaces libre-service me permettent de réaliser mes opérations sans difficulté / ____ /

Q28 Depuis la mise en place de l'espace libre-service, j'ai le sentiment que mes interlocuteurs sont plus disponibles pour me renseigner qu'auparavant / ____ /

Même remarque que précédemment !

PERSONNELS – RELATIONS

Q07 Mon conseiller de clientèle est compétent / ____ /

Q08 Mon interlocuteur est autonome et responsable ; il sait prendre une décision quand je lui adresse une demande / ____ /

Q09 Qu'il s'agisse d'opérations courantes, de placements ou de crédits, mon interlocuteur est très attentif ; il sait m'écouter et comprendre mes besoins / ____ /

Q11 Mon interlocuteur respecte les engagements qu'il a pris à mon égard / ____ /

Q12 En cas de besoin, mon conseiller de clientèle me propose un rendez-vous rapidement / ____ /

Q13 Au cours d'une année, le nombre d'entretiens que j'ai avec mon conseiller de clientèle est suffisant / ____ /

Q14 Mon conseiller de clientèle prend régulièrement l'initiative de me contacter / ____ /

Q29 Il y a rarement des problèmes (erreurs, non respect des délais, mauvais conseils) dans la gestion de mon compte / ____ /

Q30 Les réclamations que j'effectue en agence sont rapidement prises en charge et traitées de

façon efficace

/ ____ /

Même remarque que précédemment !

PRODUITS – SERVICES

Q17 Je trouve que les produits d'assurance (voiture / habitation) qui m'ont été proposés par la Banque Populaire correspondent bien à mes besoins

/ ____ /

Q18 Les produits et services de la BPOC sont d'un bon rapport qualité/prix

/ ____ /

Q23 Obtenir un prêt à la BPOC est simple et rapide

/ ____ /

Q25 À la BPOC, les crédits sont compétitifs

/ ____ /

Même remarque que précédemment !

Q33 À votre avis, que devrait améliorer, en priorité, la Banque Populaire Occitane ?

(1 seule réponse possible) Pourquoi ne pas choisir une Q. Fermée Ordonnée sur 3 réponses ??????????????

1. L'accueil au guichet
2. Les agences (aménagement, confidentialité)
3. Les jours et horaires d'ouverture
4. La compétence des conseillers
5. Le suivi clientèle (fréquence des contacts....)
6. La relation téléphonique
7. L'information clientèle
8. La gamme des produits et services
9. La qualité du service rendu
10. Le rapport qualité/prix des produits et services
11. Rien du tout / ne sait pas

Q34 Sexe

1. Homme
2. Femme

Q35 Âge / ____ / ____ / ans

Q36 Profession

1. Actif à temps plein
2. Actif à temps partiel
3. Retraité
4. Étudiant
5. Demandeur d'emploi
6. Sans activité professionnelle

Rien sur la situation matrimoniale ?

Rien sur son habitat ?