

Cher hôte,

L'hôtel que Vous avez choisi, a obtenu la reconnaissance de la marque Ospitalità Italiana de la Chambre de Commerce. C'est dans ce contexte que nous Vous demandons de bien vouloir donner Votre avis, de manière à pouvoir vérifier si le service qui Vous a été offer à satisfait Vos attentes. Vos réponses sont très importantes pour nous car elles nous aident à évaluer le service fourni par le hôtel et à garantir aux clients une meilleure qualité. Merci.

Comment jugez-Vous, globalement, votre séjour dans cet hôtel?

-2 -1 0 +1 +2

A la réception

Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie et disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La chambre

Propreté de la chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté dela salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tranquillité et confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produits de courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le petit – déjeuner

Choix varié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présentation du buffet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le restaurant

Qualité des mets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des boissons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Choix du menu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosphère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie et disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le bar

Variété dans le choix des drinks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des drinks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LÉGENDE

0	conformément à vos attentes
+1	supérieur à vos attentes
+2	nettement supérieur à vosattentes
-1	inférieur à vos attentes
-2	nettement inférieur à vos attentes

Êtes-Vous globalement satisfait de Votre séjour dans cet hôtel?

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> beaucoup | <input type="checkbox"/> assez |
| <input type="checkbox"/> peu | <input type="checkbox"/> pas du tout |

Si vous avez répondu "peu" ou "pas du tout", pouvez-vous nous indiquer vos motivations?

Conseillerez-Vous cet hôtel à un ami ou à une de Vos connaissance?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
|------------------------------|------------------------------|

Nom de l'hôtel où Vous avez séjourné:

Lieu

Province

Informations sur l'expéditeur (facultatives)

Nation de provenance

Ville

Le questionnaire remplis peut être remis a l'hôtel ou envoyé par fax au numéro +39.06.85.40.516. En alternative il est possible d'écrire directement à isnart@isnart.it ou utiliser le formulaire on-line situé a la page www.10q.it.