

Logo entreprise

Adresse entreprise

Inscrivez ici vos éventuelles observations:

PROGRAMME DE QUALITÉ DU TOURISME SUISSE

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

Nous cherchons constamment à développer la qualité globale de notre entreprise. C'est pourquoi nous appliquons le «Programme qualité du tourisme suisse». Dans ce contexte, nous tenons beaucoup à savoir comment vous percevez votre travail au sein de notre entreprise. Merci de bien vouloir nous communiquer vos impressions de façon anonyme. Répondez spontanément et avec franchise. Vous nous aiderez ainsi à améliorer encore le climat de travail dans l'entreprise.

Veillez nous faire part de vos impressions. Vous donner votre avis allant de «correspond tout à fait» (4) à «ne correspond pas du tout» (1).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	3	2	1

Toutes vos indications seront traitées de façon confidentielle.

L'organe de contrôle de Berne analysera les réponses au questionnaire.

Merci beaucoup de votre collaboration!

Fédération suisse du tourisme
Case postale
3001 Berne
www.stv-fst.ch/quality

	Correspond tout à fait		Ne correspond pas du tout		Pas de réponse
Collaborateurs et équipe					
1. Un bon climat de travail règne dans notre entreprise..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
2. Dans l'équipe, nous sommes motivés à accomplir notre travail avec beaucoup d'engagement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
3. Nos supérieurs nous encouragent à soumettre des propositions en vue d'améliorer la qualité de notre travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
4. Nous recevons dans tous les cas un retour sur nos propositions d'améliorations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
5. Lorsque nous avons des problèmes professionnels, nous pouvons facilement nous adresser à nos supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
6. La collaboration au sein de l'équipe et entre les équipes fonctionnent bien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
7. Chacun sait ce qu'il a à faire et les domaines de compétences sont clairement réglés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
8. Mes prestations sont régulièrement évaluées lors d'un entretien de qualification ou d'évaluation, et je peux y exprimer mon avis en toute sincérité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
Entreprise					
9. Notre entreprise jouit d'une bonne image à l'extérieur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
10. La direction assume son rôle de modèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
11. Les processus de traitement des réclamations sont généralement connus et sont systématiquement appliqués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
12. Nous connaissons les idées directrices et les principes en vigueur dans notre entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
13. Notre entreprise essaye de ménager l'environnement autant que possible (peu de déchets ou tri sélectif, réduction de la consommation d'électricité, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
14. Nous disposons des moyens auxiliaires nécessaires pour accomplir notre travail au mieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
15. Lorsque nous souhaitons nous perfectionner (à l'interne et/ou à l'externe), nous en avons généralement la possibilité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

16. J'estime que la charge de travail est répartie de façon équitable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
17. La protection et la santé sur le lieu de travail sont importantes dans notre entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
18. En cas de changements, l'entreprise continue à fonctionner comme si de rien n'était.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
19. Je suis prêt à recommander mon entreprise comme employeur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
20. Dans notre entreprise, la qualité du service est une valeur vécue qui est transmise lors des formations internes, cercles de qualité, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
Hôtes/clients					
21. Dans notre travail, nous nous identifions à nos hôtes/clients et nous satisfaisons leurs besoins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
22. Nous nous engageons à offrir aux hôtes/clients une prestation de bonne qualité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
23. Nous tenons les promesses que nous faisons à nos hôtes/clients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
24. Lorsqu'il arrive qu'une chose se passe mal, nous avons les compétences décisionnelles nous permettant de satisfaire à nouveau les hôtes/clients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
25. Le rapport qualité-prix offert à nos hôtes/clients est approprié.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

Questions propres à l'entreprise (facultatif)

26.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
27.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
28.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
29.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
30.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

Nom du groupe de collaborateurs:

Code de l'entreprise: