

# QUESTIONNAIRE POUR TRANS NGOKAF

1. Historique de l'entreprise (*Fondateurs, années, sièges, villes, forme juridique*)
2. Quels services sont fournies par votre entreprise? (*Trajets, voyages, prix des billets*)
3. Par quoi justifier vous le prix de vos services ?
4. Structure organisationnelle (*Combien de postes il y a-t-il ?*)
5. Quelles sont les taches des différents employés ? (*Qui fait quoi ? Quels documents sont utilisés par les employés ?*)
6. Décrivez-nous le processus de l'entreprise (*du guichet vers le manager*)
7. Quelles sont les données des clients dont vous avez pour fidéliser le segment clients ?
8. Avez-vous un système de gestion de la relation clients ?
9. Quels logiciels sont utilisés au sein de votre entreprise ?
10. Croyez-vous que vous avez bassin de fidéliser vos clients compte tenu de la concurrence ?
11. Serait-ce possible d'avoir un exemplaire des documents ?