Oral 2A – Sujet n°2

**La qualité de l’accueil dans une agence bancaire**

L'enquête menée auprès des clients de la banque au cours du mois d'octobre 2018 a donné les résultats suivants :

**ACCES**

1. Comment venez-vous à l’agence ?
   1. à pied : 30%
   2. en voiture : 60%
   3. en bus : 10%
2. Si vous venez en voiture, avez-vous des difficultés à stationner ?
   1. jamais : 5%
   2. quelquefois : 25 %
   3. souvent : 70 %

**LOCAUX**

1. Lorsque vous entrez dans l'agence, les locaux vous paraissent (*plusieurs réponses possibles*) :

3.1 propres : 90 %

3.2 clairs : 40 %

3.3 esthétiques : 30 %

3.4 spacieux : 20 %

3.5 j'y suis indifférent(e) : 2 %

1. La signalisation des guichets est

4.1 insuffisante : 5 %

4.2 suffisantes : 95 %

**ATTENTE**

1. Vous attendez au guichet

5.1 jamais : 15 %

5.2 quelquefois : 50 %

5.3 souvent : 25 %

5.4 très souvent : 10 %

1. Les lieux d'attente sont
   1. très confortables : 0 %
   2. agréables : 25 %
   3. très exigus : 50%
   4. inexistants : 0%
   5. inutiles : 25%

**HORAIRES**

1. Nos horaires d'ouverture vous paraissent
   1. convenables : 80%
   2. trop réduits : 20%
      1. Améliorations souhaitées :

Ouverture le samedi matin : 8%

Pas d’interruption à midi : 90%

Fermeture à 20h : 2%

**PERSONNEL**

1. L'accueil au guichet vous paraît (*plusieurs réponses possibles*)
   1. chaleureux : 5%
   2. souriant : 45%
   3. compétent : 90%
   4. désagréable : 15%
   5. affecté : 10%
   6. agressif : 0%

1. La tenue vestimentaire du personnel vous semble
   1. recherchée : 0%
   2. élégante : 5%
   3. soignée : 91%
   4. négligée : 1%
   5. excentrique : 1%
   6. n’a pas remarqué : 2%

**AMELIORATIONS SOUHAITEES** (les plus citées)

Coin enfants : 30%

Confidentialité accrue : 50%

Décoration plus moderne : 40%

Animations (expositions, bornes interactives…) : 8%