

*Nom et Prenom de l'enqueteur

Enter your Value

*Heure d'observation

DD/MM/YYYY

HH:MM (A/P)M

*Veuillez choisir l'Agence

Douala Bonanjo avenue de gaule

Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi,

Douala Bonaberi sodiko

Akwa centre boulevard ahmadou ahidjo

Yaoundé intedance face entée état major

Mokolo

Nlongkak nouvelle route Nkol eton

Garoua: Avenue des banque

Bafoussam rond point Biao

Dschang avenue principale

Douala Makepe Happy sport

Yaoundé Messassi

*La signalisation externe de l'Agence est visible à distance?

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Tres bien visible

Excellent

*La signalisation extérieure de l'Agence était en bon état

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

*Existe-t-il un parking client

Oui

Non

*Existe-t-il une ressource/Agent de sécurité pour vous orienter lors du stationnement de votre véhicule ?

oui

Non

*Votre stationnement etait il payant ou gratuit?

Payant

Gratuit

*Combien d'Agents de sécurité existent à l'entrée de la banque?

Enter your Value

*Évaluation agents de sécurité Extérieurs

	oui	non
Être présent au poste de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soigné et entièrement équipé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alerte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salue les clients de manière appropriée à leur arrivée dans l'établissement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviabilité (offre de l'aide sans qu'on la demande, attitude amicale, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conduite non professionnelle (pourboires, bavardages inutiles, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect des descriptions de poste et des directives comportementales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Les portes de l'agence étaient-elles propres

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

*La température ambiante est propice (les climatiseurs fonctionnent bien)

*Y a-t-il des camera dans la salle d'accueil ?

oui

Non

*Les portes du bureau du chef d'agence avaient-elles l'air propres?

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

*Les guichets automatiques et la zone environnante étaient-ils propres et sans encombrement / reçus de transaction au sol?

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

*Présence d'une poubelles dans la zone du guichet.

Oui

Non

*Y a-t-il des panneaux directionnels dans la salle d'acceuil

oui

non

*Le guichet automatique distribue des espèces

Oui

Non

*Les sièges de la zone d'attente des clients sont propres et en bon état.

*Il y a suffisamment de places assises pour tous les clients?

Oui

Non

*Les tapis et le sol sont propres et bien entretenus.

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

*Le lieu de travail/l'intérieur de l'agence est suffisamment éclairé sans éblouissement.

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

*Toutes les lumières fonctionnent correctement, sans scintillement ni lumière fondue.

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

*Les Conditions de Banque et Tarrifs services sont ils affichés et visibles dans l'agence?

Oui

Non

*Veuillez sélectionner le staff qui a interagi avec vous en agence.

Select as many as you like

Agent d'Orientation/ Le Virgile

Chef service client / Staff su service client

Le guichetier

Le gestionnaire/le Fondé

Chef d'agence

Service du courrier

*Existait-il un système pour organiser les files d'attente ? (p. ex. numéros de jetons ou files organisées, materialisation sur le sol?

oui

Non

*Combien de temps s'est-il écoulé avant la prise en charge d'un client par un gestionnaire ??

0 – 5 minutes

6 – 10 minutes

11 – 15 minutes

16 – 20 minutes

More than 20 minutes

Pas d'assistance en agence , Faut faire ses propres efforts pour être servir .

*L'accueil est fait avec un Bonjour/Bonsoir , Monsieur ou Madame
Assalam-u-Alaikum. Mon nom est _____Comment puis-je vous aider ?

Oui

Non

*Le contact est visuel accompagné d'une salutation avec un sourire.

Oui

Non

*Le langage corporel du personnel est positif et convivial

Oui

Non

*le ton est discret lors des échanges entre le personnel et lors de la discussion avec vous.

Oui

Non

*Les téléphones portables pendant l'interaction avec vous ne sont pas utilisés

Oui

Non

*vous informer poliment en cas de retard et vous mettre au courant du temps d'attente probable

Oui

Non

*Le cas échéant, fournir des informations supplémentaires sur les produits et services

oui

Non

*Merci pour votre visite

Oui

Non

*Il m'a dit au revoir et "Passe une bonne journée".

Oui

Non

*Le personnel a répondu rapidement aux demandes de renseignements

Oui

Non

*Le personnel a traité votre demande de manière compétente.

Oui

Non

*Le personnel a répondu aux questions sans se référer à d'autres personnes

Oui

Non

*Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes

Oui

Non

*Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé - c'est-à-dire une copie du passeport ou une copie de la carte d'identité (l'une ou l'autre).

Oui

Non

*Le personnel a fourni des informations sur d'autres produits/services de sa propre initiative

oui

Nob

*Le nombre de guichet actifs durant la visite

Enter your Value

*Le nombre de guichet de l'agence

Enter your Value

*

Extrêmement Insatisfait

Extrêmement satisfait

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Dans l'ensemble, avez-vous été satisfait du service que vous avez reçu lors de votre visite ?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Globalement, sur la base de votre expérience/visite en agence Aujourd'hui,

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Recommanderiez-vous la CBC à votre famille et à vos amis ?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Dans l'ensemble, je suis satisfait du personnel de l'agence de la CBC.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Le personnel était très compétent

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

je suis satisfait de la rapidité globale du service

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

J'ai senti que le personnel de CBC écoutait très attentivement ses clients

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Barrières anti covid 19

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐