

\*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

\*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

\*Existe-t-il des forces de l'ordre armées dans le personnel de la sécurité?

Oui

Non

\*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'acceuil ?

oui

Non

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

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

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

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

\*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 vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

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

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

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

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

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

Oui

Non

\*Exigence du port du masque

oui

non

\*Prise de température à l'entrée

oui

non

\*Utilisation de désinfectant pour les mains

oui

non

\*Port de masques dans les bureaux et annexes

oui

Non

\*Respect de la distance sociale

oui

Non

\*La signalétique Covid-19 est elle bien visible et materialisée sur la zone d'attente

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 qu'un client puisse etre pris en charge 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 .

\*Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir , Monsieur ou Assalam-u-Alaikum. Mon nom est \_\_\_\_\_Comment puis-je vous aider ?

Oui

Non

\*Établir un contact visuel et vous saluer avec un sourire.

Oui

Non

\*Faire preuve d'un langage corporel positif et convivial

Oui

Non

\*S'exprimer sur un ton discret lors des échanges avec vous et ses collègues.

Oui

Non

\*Éviter d'utiliser des téléphones portables pendant l'interaction avec vous

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 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Globalement, sur la base de votre expérience/visite en agence Aujourd'hui,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recommanderiez-vous la CBC à votre famille et à vos amis ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans l'ensemble, je suis satisfait du personnel de l'agence de la CBC.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel était très compétent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
je suis satisfait de la rapidité globale du service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai senti que le personnel de CBC écoutait très attentivement ses clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barrières anti covid 19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>