

Nom et Prénom de l'enquêteur

Enter your Value

Heure de début d'observation

HH:MM (A/P)M



Veuillez choisir l'Agence

Yaoundé Banque Atlantique Hippodrome

Yaoundé Banque Atlantique Mvog Mbi

Yaoundé Banque Atlantique Biyemassi

Yaoundé Banque Atlantique CAA (CAMTEL)

Douala Banque Atlantique Bonapriso

Douala Banque Atlantique Bonamoussadi

Douala Banque Atlantique Ndogbong

Douala Banque Atlantique Akwa

Douala Banque Atlantique Bonanjo Joss

Douala Banque Atlantique Marché Congo

Douala Banque Atlantique Bonabéri

Douala Banque Atlantique Aéroport

Douala Banque Atlantique GUCE (Port)

Douala Banque Atlantique Mboppi

Douala Banque Atlantique Bonanjo Plateau

Garoua Banque Atlantique

Bafoussam Banque Atlantique

Bamenda Banque Atlantique

Bertoua Banque Atlantique

Maroua Banque Atlantique

Buéa Banque Atlantique

Kribi Banque Atlantique

Limbé Banque Atlantique

Yaoundé Afriland Omnisports

Yaoundé Afriland Biyemassi

Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux

Yaoundé : SGC Omnisports

Yaoundé : UBA Hippodrome

Yaoundé : UBA Biyemassi

Douala Afriland Bonanjo

Douala Afriland Bonamoussadi

Douala SGC Bonanjo

Douala SGC Bali

Douala UBA Bonanjo

Douala UBA Bonamoussadi

Bafoussam Afriland Madelong

Garoua UBA

Kribi SGC

Limbé UBA

Bertoua Afriland

Agence facilement repérable

Pas vraiment

À peine repérable

Acceptable

Bien repérable

Très bien repérable

Visibilité du panneau signalétique à distance

Pas vraiment

À peine visible

Acceptable

Bien visible

Très bien visible

État de la signalisation extérieur

Pas vraiment

A peine

Acceptable

En bon état

Très bon état

Existence d'un parking client

Ressource/Agent de sécurité pour orienter lors du stationnement du véhicule

Gratuité du stationnement

Les GABs sont-ils visibles à l’extérieur de l’agence ?

Les GABs à l’extérieur de l’agence sont-ils fonctionnels ?

Présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque?

Présence de forces de l'ordre dans le personnel de la sécurité ?

Agents de sécurité Extérieurs - Être présent au poste de travail ?

Agents de sécurité Extérieurs - Soigné et entièrement équipé ?

oui

non

Agents de sécurité Extérieurs – Alerte ?

oui

non

Agents de sécurité Extérieurs - Salue les clients de manière appropriée à leur arrivée dans l'établissement ?

oui

non

Agents de sécurité Extérieurs - Serviabilité (offre de l'aide sans qu'on la demande attitude amicale etc.) ?

oui

non

Agents de sécurité Extérieurs - Conduite non professionnelle (pourboires bavardages inutiles etc) ?

oui

non

Agents de sécurité Extérieurs - Respect des descriptions de poste et des directives comportementale ?

oui

non

Propreté des portes de l'agence ?

Pas vraiment

Pas assez propre

Acceptable

Très propre

Excellent

Température ambiante est propice (les climatiseurs fonctionnent bien) ?

Pas vraiment

Pas assez

Acceptable

Très bien

Excellent

Présence de camera dans la salle d'accueil?

oui

non

Propreté des portes du bureau du chef d'agence ?

Pas vraiment

Pas assez propre

Acceptable

Très propre

Excellent

Propreté du GAB/DAB et des environs ?

Pas vraiment

Pas assez propre

Acceptable

Très propre

Excellent

Présence d'une poubelle dans la zone du GAB/DAB ?

oui

non

Présence de panneaux directionnels dans la salle d'accueil ?

oui

non

Le guichet automatique (à l’intérieur) distribue des espèces ?

oui

non

État des sièges de la zone d'attente des clients ?

Pas vraiment

Pas assez propre

Acceptable

Très propre

Excellent

Nombre suffisant de places assises pour tous les clients?

oui

non

Entretien et propreté du sol en agence ?

Pas vraiment

Pas assez propre

Acceptable

Très propre

Excellent

Éclairage du lieu de travail/l'intérieur de l'agence ?

Pas vraiment

Pas assez

Acceptable

Très bien

Excellent

Fonctionnement des lumières (Sans scintillement ni lumière fondue) ?

Pas vraiment

Pas assez

Acceptable

Très bien

Excellent

Visibilité des offres (conditions de banque & Tarifs) dans l’agence ?

oui

non

Identification des points de services disponibles sans se faire aider ?

	oui	non
Caisses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilettes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caisse pour transferts internationaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Point de renseignements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Temps mis pour être accueilli à l’intérieur de l’agence

0 à 5 min

6 à 10 min

11 à 20 min

21 min et plus

Les chaises de la salle d’attente sont-elles bien organisées ?

Pas vraiment

A peine

Acceptable

Bien organisées

Très bien organisées

Observe-t-on de nombreuses personnes en attente debout ?

oui

non

État d’audibilité de la sonorité

Pas bon

A peine bon

Acceptable

Bien audible

Très bien audible

Y a-t-il un panneau donnant des mesures à prendre en cas d’incendie ?

oui

non

État des boxes pour remplissage des fiches

	oui	non
Bon état	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vieux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spacieux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stylos suffisants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bonne disposition des fiches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distinction facile de chaque type de fiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Existe-t-il un système pour organiser les files d'attente ?

Numéro de jetons

File organisée

Matérialisation sur le sol

Dispositif audio d’organisation des passages aux guichets

Veuillez sélectionner le personnel qui a interagi avec vous en agence.

Select as many as you like

Agent d'orientation

Chef service client / Staff su service client

Le guichetier

Le gestionnaire/le Fondé

Chef d'agence

Service du courrier

Le Vigile

Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ?

0 – 5 minutes

6 – 10 minutes

11 – 15 minutes

16 – 20 minutes

Plus de 20 minutes

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

Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Établir un contact visuel et vous saluer avec un sourire

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Faire preuve d'un langage corporel positif et convivial

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

S'exprimer sur un ton discret lors des échanges avec l et ses collègues.

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il m'a dit « Merci pour votre visite »

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il m'a dit au revoir et « Passer une bonne journée ».

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le personnel a répondu rapidement aux demandes de renseignements

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le personnel a traité votre demande de manière compétente.

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Propose-t-on rapidement des sièges au client ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tout en gardant une bonne attitude, le personnel offre une aide aux clients en cas de besoin ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Est-ce que le personnel garde l’écoute ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le discours du personnel est-il professionnel ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Est-ce que le personnel s’excuse en cas d’interruption de la conversation ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Promptitude à répondre à une préoccupation

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Évaluation de la connaissance des services de base : Avez-vous la nette impression que le personnel a une bonne maîtrise des services/ de son travail ?

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Capacité de recommandation, à trouver des solutions

	Très mauvais	Mauvais	Acceptable	bon	Très bon
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Respect des numéros de file d’attente

	oui	non
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Évaluation vestimentaire du personnel (signes distinctifs, Badges, macarons, code pour chaque personnel)

	Badges	Macarons	Code vestimentaire	Autres signes distinctifs
Agent d'orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef service client / Staff su service client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le guichetier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chef d'agence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service du courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Vigile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le nombre de guichet de l'agence

Enter your Value

Le nombre de guichet actifs durant la visite

Enter your Value

Évaluation de la présentation physique des bâtiments sur une échelle de 1 à 5.

	Mauvais	Insatisfait	Acceptable	Bon	Très bon	RAS
État des peintures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
État des murs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
État des portes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Y a-t-il de l’eau dans le distributeur d’eau ? les gobelets jetables sont t’ils disponibles ? L’eau est-elle propre ?

Les toilettes sont-ils propres ?

Le papier hygiénique est-il disponible ?

Est-ce que l’odeur des toilettes est-elle désagréable ?

Expérience globale sur une échelle de 1 à 10

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

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

Globalement, sur la base de votre expérience/visite en agence Aujourd'hui, Recommanderiez-vous cette banque à votre famille et/ou à vos amis ?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

Dans l'ensemble, je suis satisfait du personnel de l'agence de cette banque

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

Le personnel était très compétent

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

Je suis satisfait de la rapidité globale du service

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

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

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

Heure de fin d'observation

HH:MM (A/P)M