

## EVALUATION QUALITE ET EXPERIENCE CLIENT DE CBC BANK ET CONCURRENTS

[CLIENT MYSTERE]

### PARTIE I : IDENTIFICATION

1. Nom et Prénom de l'enquêteur [SINGLE TEXTBOX] \_\_\_\_\_
2. Nom du personnel d'accueil [SINGLE TEXTBOX] \_\_\_\_\_
3. Poste du personnel d'accueil [SINGLE TEXTBOX] \_\_\_\_\_
4. Heure d'observation (début et fin) [DATE & TIME] \_\_\_\_\_
5. Veuillez choisir l'Agence [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT		
1	Yaoundé Intendance face entrée état major	25	Douala SGC Bonanjo face Afriland
2	Yaoundé Mokolo	26	Bafoussam Afriland
3	Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	27	Bafoussam Bicec Avenue Biao
4	Yaoundé Messassi	28	Dschang Afriland
5	Douala Bonaberi sodiko	29	Garoua Afriland
6	Douala Bonanjo avenue de gaule	30	Garoua Ecobank
7	Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	31	Maroua SCB
8	Douala Makepe Happy sport	32	Maroua Afriland
9	Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	33	Kousseri Afriland
10	Douala Yassa	34	Kribi Afriland
11	Garoua: Avenue des banques	35	Limbé Afriland
12	Bafoussam rond point Biao		
13	Dschang : Avenue principale		
14	Maroua : Marché central face la Permanence RDPC		
15	Kousseri :		
16	Kribi : Administratif Immeuble II Emergence		
17	Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry		
18	Limbé		
19	Mbouda		
20	Yaoundé Afriland Omnisports		
21	Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux		
22	Yaoundé : Bicec Biyemassi école		
23	Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports		
24	Douala SCB Bonanjo Poste centrale		

### PARTIE II : PARCOURS CLIENT

#### A. SIGNALISATION ET ORIENTATION EXTERIEUR EN AGENCE

1. Agence facilement repérable ? [GRAPHICAL RATING]

#	Pas vraiment	À peine repérable	Acceptable	Bien repérable	Très bien repérable
	1	2	3	4	5

2. Visibilité du panneau signalétique à distance [GRAPHICAL RATING]

#	Pas vraiment	À peine visible	Acceptable	Bien visible	Très bien visible
	1	2	3	4	5

3. État de la signalisation extérieur [GRAPHICAL RATING]

#	Pas vraiment	A peine	Acceptable	En bon état	Très bon état
	1	2	3	4	5

4. Existence d'un parking client

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

6. Gratuité du stationnement

#	Oui	Non
	1	0

7. Les GABs sont-ils visibles à l'extérieur de l'agence ?

#	Pas vraiment	A peine visible	Acceptable	Très bien visible	Excellent
	1	2	3	4	5

8. Les GABs à l'extérieur de l'agence sont-ils fonctionnels ?

#	Oui	Non
	1	0

## PERSONNEL DE SECURITE ET ORIENTATION INTERNE EN AGENCE

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

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

4. Agents de sécurité Extérieurs - Soigné et entièrement équipé ?

#	Oui	Non
	1	0

5. Agents de sécurité Extérieurs – Alerte ?

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Oui	Non
	1	0

## LOCAUX ET ESPACE D'ACCUEIL DE LA CLIENTELE

1. Propreté des portes de l'agence ?

#	Pas vraiment	Pas assez propre	Acceptable	Très propre	Excellent
	1	2	3	4	5

2. Température ambiante est propice (les climatiseurs fonctionnent bien) ?

#	Pas vraiment	Pas assez	Acceptable	Très bien	Excellent
	1	2	3	4	5

3. Présence de camera dans la salle d'accueil?

#	Oui	Non
	1	0

4. Propreté des portes du bureau du chef d'agence ?

#	Pas vraiment	Pas assez propre	Acceptable	Très propre	Excellent
	1	2	3	4	5

5. Propreté du GAB/DAB et des environs ?

#	Pas vraiment	Pas assez propre	Acceptable	Très propre	Excellent
	1	2	3	4	5

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

#	Oui	Non
	1	0

7. Présence de panneaux directionnels dans la salle d'accueil ?

#	Oui	Non
	1	0

8. Le guichet automatique distribue des espèces ?

#	Oui	Non
	1	0

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

#	Pas vraiment	Pas assez propre	Acceptable	Très propre	Excellent
	1	2	3	4	5

10. Nombre suffisant de places assises pour tous les clients?

#	Oui	Non
	1	0

11. Entretien et propreté du sol en agence ?

#	Pas vraiment	Pas assez propre	Acceptable	Très propre	Excellent
	1	2	3	4	5

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

#	Pas vraiment	Pas assez	Acceptable	Très bien	Excellent
	1	2	3	4	5

13. Fonctionnement des lumières (Sans scintillement ni lumière fondue) ?

#	Pas vraiment	Pas assez	Acceptable	Très bien	Excellent
	1	2	3	4	5

14. Visibilité des offres (conditions de banque & Tarifs) dans l'agence ?

#	Oui	Non
	1	0

15. Identification des points de services disponibles sans se faire aider ?

		Oui	Non
1	Caisses		
2	Toilettes		
3	Caisse pour transferts internationaux		
4	Point de renseignements		
5	Service courrier		

16. Temps mis pour être accueilli à l'intérieur de l'agence

#	OPTION TEXT	
1	0 à 5 min	
2	6 à 10 min	

3	11 à 20 min	
4	21 min et plus	

17. Les chaises de la salle d'attente sont-elles bien organisées ?

#	Pas vraiment	A peine	Acceptable	Bien organisées	Très bien organisées
1	1	2	3	4	5

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

#	OPTION TEXT	
1	Oui	
2	Non	

19. État d'audibilité de la sonorité

#	Pas bon	A peine bon	Acceptable	Bien audible	Très bien audible
1	1	2	3	4	5

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

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

21. État des boxes pour remplissage des fiches

#	OPTION TEXT	CODE
1	Bon état	
2	Vieux	
3	Spacieux	
4	Stylos suffisants	
5	Bonne disposition des fiches	
6	Distinction facile de chaque type de fiche	

22. Existe-t-il un système pour organiser les files d'attente ? [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	Numéro de jetons	
2	File organisée	
3	Matérialisation sur le sol	
4	Dispositif audio d'organisation des passages aux guichets	

## EFFICACITE DU PERSONNEL EN CONTACT PHYSIQUE AVEC LA CLIENTELE

1. Veuillez sélectionner le personnel qui a interagi avec vous en agence. [MULTIPLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	Agent d'orientation	1
2	Chef service client / Staff su service client	2
3	Le guichetier	3

4	Le gestionnaire/le Fondé	4
5	Chef d'agence	5
6	Service du courrier	6
7	Le Vigile	7

2. Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? [\[SINGLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	
1	0 – 5 minutes	
2	6 – 10 minutes	
3	11 – 15 minutes	
4	16 – 20 minutes	
5	Plus de 20 minutes	
6	Pas d'assistance en agence. Faut faire ses propres efforts pour être servi.	

3. Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est .... Comment puis-je vous aider ? [\[SINGLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

4. Établir un contact visuel et vous saluer avec un sourire. [\[SINGLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

5. Faire preuve d'un langage corporel positif et convivial [\[SINGLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		

7	Le Vigile		
---	-----------	--	--

6. S'exprimer sur un ton discret lors des échanges avec l et ses collègues. [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

7. Éviter d'utiliser des téléphones portables pendant l'interaction avec vous [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

8. Vous informer poliment en cas de retard et vous mettre au courant du temps d'attente probable [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

9. Le cas échéant, fournir des informations supplémentaires sur les produits et services [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

10. Il m'a dit « Merci pour votre visite » [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

11. Il m'a dit au revoir et « *Passer une bonne journée* ». [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

12. Le personnel a répondu *rapidement* aux demandes de renseignements [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

13. Le personnel a traité votre *demande* de manière compétente. [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

14. Le personnel a répondu aux *questions* sans se référer à d'autres personnes [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		



2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

15. Le personnel pose des questions *pertinentes* pour comprendre vos requêtes [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

16. 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). [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

17. Le personnel a fourni des *informations* sur d'autres produits/services de sa propre initiative [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

18. Propose-t-on rapidement des sièges au client ? [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		

2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

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

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

20. Est-ce que le personnel garde l'écoute ? [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

21. Le discours du personnel est-il professionnel ? [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

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

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		

7	Le Vigile		
---	-----------	--	--

23. Promptitude à répondre à une préoccupation [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

24. 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 ? [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

25. Capacité de recommandation, à trouver des solutions [SINGLE CHOICE]

		Très mauvais	Mauvais	Acceptable	bon	Très bon
	Agent d'orientation	1	2	3	4	5
	Chef service client / Staff su service client	1	2	3	4	5
	Le guichetier	1	2	3	4	5
	Le gestionnaire/le Fondé	1	2	3	4	5
	Chef d'agence	1	2	3	4	5
	Service du courrier	1	2	3	4	5
	Le Vigile	1	2	3	4	5

26. Respect des numéros de file d'attente [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	Oui	Non
1	Agent d'orientation		
2	Chef service client / Staff su service client		
3	Le guichetier		
4	Le gestionnaire/le Fondé		
5	Chef d'agence		
6	Service du courrier		
7	Le Vigile		

27. Évaluation vestimentaire du personnel (signes distinctifs, Badges, macarons, code pour chaque personnel) [Échelle de 1 (Mauvais) à 5 (Très bien) ]

		Badges	Macarons	Code vestimentaire	Autres signes distinctifs
	Agent d'orientation				
	Chef service client / Staff su service client				
	Le guichetier				
	Le gestionnaire/le Fondé				
	Chef d'agence				
	Service du courrier				
	Le Vigile				

28. Le nombre de guichet actifs durant la visite [SINGLE TEXTBOX] \_\_\_\_\_

29. Le nombre de guichet de l'agence [SINGLE TEXTBOX] \_\_\_\_\_

## MESURE ET COMMODITÉ

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

		Mauvais	Insatisfait	Acceptable	Bon	Très bon	RAS
	État des peintures	1	2	3	4	5	6
	État des murs	1	2	3	4	5	6
	État des portes	1	2	3	4	5	6

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

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

3. Les toilettes sont-ils propres ?

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

4. Le papier hygiénique est-il disponible ?

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

5. Est-ce que l'odeur des toilettes est-elle désagréable ?

#	OPTION TEXT	CODE
1	Oui	
2	Non	

## EVALUATION DE LA SATISFACTION CLIENT [INTERVIEW]

Bonjour, Mme/M. Je me nomme (Nom Agent Enquêteur). Dans le cadre des **efforts continus pour vous fournir le meilleur service possible**, [Nom de la banque où vous vous trouvez] en partenariat avec le cabinet d'étude MEDIA INTELLIGENCE aimerait connaître votre avis. Veuillez prendre quelques minutes de votre temps pour répondre aux questions ci-après.

1. Expérience globale sur une échelle de 1 à 10

[illegible]