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	
oui	
non	
Ressource/Agent de sécurité pour orienter lors du stationnement du véhicule	
oui	
non	
Gratuité du stationnement	
oui	
non	
Les GABs sont-ils visibles à l'extérieur de l'agence ?	
Pas vraiment	
À peine visible	
Acceptable	
Bien visible	
Très bien visible	
Les GABs à l'extérieur de l'agence sont-ils fonctionnels ?	
oui	
non	
Présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque?	
oui	
non	
Présence de forces de l'ordre dans le personnel de la sécurité ?	
oui	
non	
Agents de sécurité Extérieurs - Être présent au poste de travail ?	
oui	

non

XEBO.ai

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



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 ?	
Tropicte des portes du bureau du cher d'agence :	
Pas vraiment	
Pas assez propre	
Acceptable	
Très propre	
Excellent	
Droprotó du CAR/DAR et des environs ?	
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 ?	
reserve de parmedas directionneis dans la saire à accaen ;	
oui	
non	

Température ambiante est propice (les climatiseurs fonctionnent bien) ?



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 (S	ans scintillement ni lumière fondue)?	
Pas vraiment		
Pas assez		
Acceptable		
Très bien		
Excellent		
Visibilité des offres (conditions	de banque & Tarifs) dans l'agence ?	
oui		
non		
dentification des points de servi	ices disponibles sans se faire aider?	
	oui	non
Caisses		
oilettes		
Caisse pour transferts nternationaux		
oint de renseignements		
ervice courrier		
Геmps mis pour être accueilli à l	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 persoi	mes 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 me	esures à prendre en cas d'incendie ?	
non		
État des boxes pour remplissage de	s fiches	
	oui	non
Bon état		
7ieux		
pacieux		
tylos suffisants		
Bonne disposition des fiches		
Distinction facile de chaque type le fiche		
Existe-t-il un système pour organis	er les files d'attente ?	
Numéro de jetons		
File organisée		
Matérialisation sur le sol		
Dispositif audio d'organisation des passages aux	guichets	



Agent d'accivance rougerer. East fair ser jumpres efforts pauri être servic. Che d'augere ce diceit / Stuff su service client Te grécimier Le gestionauterile Foodé Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? G - 5 minures G - 10 minures H - 15 minures Plus de 20 minures Plus de 20 minures Plus de 20 minures Vous acqueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ? Gul total Agent d'occentation Chef seviere d'ent / Stuff su exercée deut Le gestionatione Foodé Chef d'agence Conditioner Chef despirer Chef d'agence	Veuillez sélectionner le personnel qui a interagi avec vous en agence.			
Cled service client / Staff sa servia e client Le gestionnaire/le Fondé Chef disgence Service du counies Le Vigilie Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? 0 - 5 minutes 6 - 10 minutes H - 15 minutes Plus de 20 minutes Plus de 20 minutes Plus de 20 minutes Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame, Mon nom est Comment puis-je vous aider ? nui Agent éoriennation Chef service client / Staff su reviere client Le gestionnaire/le Totalé Chef diagence Service du counier Chef diagence	Select as many as you like			
Le galcherier Le gestionnative l' tondé Cluf thageure Service du counter Le Vigile Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge? 8 - 10 minutes 11 - 15 minutes 16 - 20 minutes Plus de 20 minutes Pas d'assistance en agence. Paul finire ses propres efforts pour five servi. Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider? Agent d'orientation Chef exervice client / Stuff an exercic client	Agent d'orientation			
Le gestionnative trunité Chef d'agrence Service du commère 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 Plus de 20 minutes Plus de 20 minutes Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ? oui non Aspent d'orientation Chef service e liveu / Staff su service client	Chef service client / Staff su service client			
Cluef d'agence Service du courrier Te Vigile Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? 0 - 5 minures 6 - 10 minures 11 - 15 minures 11 - 20 minures Plus de 20 minures Plus de 20 minures Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ? oui non Agent d'orientation non Chef service client / Staff su serv	Le guichetier			
Service du courrier T.e. Vigile Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? 0 - 5 minutes 0 - 10 minutes 11 - 15 minutes 11 - 15 minutes Plus de 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 Comment survive client / Staff su service client / Staff su service client / Staff su Comment service	Le gestionnaire/le Fondé			
Le Vigile Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? 0 – 5 minures 6 – 10 minutes 11 – 15 minutes 16 – 20 minutes Plus de 20 minutes Plus de 20 minutes Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ? nui non Agent d'orientation Chré service chent / Staff su service chient / Staff su Le guichetier Le gestionnaire le Fondé Chré dagence Service du courrier Service du courrier	Chef d'agence			
Combien de temps s'est-il écoulé avant qu'un client puisse être pris en charge ? 0 - 5 minutes 11 - 15 minutes 11 - 20 minutes 16 - 20 minutes Plus de 20 minutes Plus de 20 minutes Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ? out non Agent d'orientation O Chef service client / Staff su survice client / Staff su Sur	Service du courrier			
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 O Chef service client / Staff su Service client / St	Le Vigile			
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 Chef service client / Staff su service client / St	Combien de temps s'est-il écoulé	avant qu'un client puisse être pris en cha	rge ?	
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 Chef service client / Staff su service client / Staff su Chef d'agence Chef d'agenc	0 – 5 minutes			
Plus de 20 minutes Plus de 20 minutes Pas d'assistance en agence. Paut 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 Chef service client / Staff su service client / Staff su service client / Staff su cui cuichetier Che guichetier Chef d'agence Service du courrier Service du courrier	6 – 10 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 Chef service client / Staff su service client Le guichetier Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Service du courrier	11 – 15 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 O	16 – 20 minutes			
Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider? oui non Agent d'orientation Chef service client / Staff su service client Le guichetier Chef d'agence Service du courrier Chef d'agence Service du courrier	Plus de 20 minutes			
Agent d'orientation O. O. O. Chef service client / Staff su service client O.	Pas d'assistance en agence. Faut faire ses propre	es efforts pour être servi.		
Agent d'orientation Chef service client / Staff su service client Le guichetier Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Chef do courrier Chef d'orientation Chef d'agence	Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur/Madame. Mon nom est Comment puis-je vous aider ?			
Chef service client / Staff su service client Le guichetier Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Chef d'agence Service du courrier		oui	non	
Le guichetier Chef d'agence Service du courrier Chef d'agence	Agent d'orientation			
Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Chef d'agence Chef d'agence Chef d'agence Chef d'agence Chef d'agence Chef d'agence	Chef service client / Staff su service client			
Chef d'agence Service du courrier O O O	Le guichetier			
Service du courrier	Le gestionnaire/le Fondé			
	Chef d'agence			
Le Vigile O	Service du courrier			
	Le Vigile			



Établir un contact visuel et vous saluer avec un sourire			
	oui	non	
Agent d'orientation			
Chef service client / Staff su service client			
Le guichetier			
Le gestionnaire/le Fondé			
Chef d'agence			
Service du courrier			
Le Vigile			
Faire preuve d'un langage corporel positif et co	nvivial		
	oui	non	
Agent d'orientation			
Chef service client / Staff su service client			
Le guichetier			
Le gestionnaire/le Fondé			
Chef d'agence			
Service du courrier			
Le Vigile			
S'exprimer sur un ton discret lors des échanges avec l et ses collègues.			
	oui	non	
Agent d'orientation			
Chef service client / Staff su service client			
Le guichetier			
Le gestionnaire/le Fondé			
Chef d'agence			
Service du courrier			
Le Vigile	\bigcirc	\bigcirc	

Eviter d'utiliser des téléphones portables pendant l'interaction avec vous			
oui	non		
us mettre au courant du temps d'attente probable			
oui	non		
émentaires sur les produits et services			
oui	non		
	oui O O O O O O O O O O O O O O O O O O		

 \bigcirc

Le Vigile



Il m'a dit « Merci pour votre visite »				
	oui	non		
Agent d'orientation				
Chef service client / Staff su service client				
Le guichetier				
Le gestionnaire/le Fondé				
Chef d'agence				
Service du courrier				
Le Vigile				
Il m'a dit au revoir et « Passer une bonne jou	ırnée ».			
	oui	non		
Agent d'orientation				
Chef service client / Staff su service client				
Le guichetier				
Le gestionnaire/le Fondé				
Chef d'agence				
Service du courrier				
Le Vigile				
Le personnel a répondu rapidement aux demandes de renseignements				
	oui	non		
Agent d'orientation				
Chef service client / Staff su service client				
Le guichetier				
Le gestionnaire/le Fondé				
Chef d'agence				
Service du courrier				
Le Vigile				

Le personnel a traité votre demande de manière compétente.					
	oui	non			
Agent d'orientation					
Chef service client / Staff su service client					
Le guichetier					
Le gestionnaire/le Fondé					
Chef d'agence					
Service du courrier					
Le Vigile					
Le personnel a répondu aux questions sans se re	éférer à d'autres personnes				
	oui	non			
Agent d'orientation					
Chef service client / Staff su service client					
Le guichetier					
Le gestionnaire/le Fondé					
Chef d'agence					
Service du courrier					
Le Vigile					
Le personnel pose des questions pertinentes por	ur comprendre vos requêtes				
	oui	non			
Agent d'orientation					
Chef service client / Staff su service client					
Le guichetier					
Le gestionnaire/le Fondé					
Chef d'agence					
Service du courrier					
Le Vigile	\bigcirc	\bigcirc			

une copie de la carte d'identité (l'une ou l'autre		
	oui	non
Agent d'orientation		
Chef service client / Staff su service client		
Le guichetier		
Le gestionnaire/le Fondé		
Chef d'agence		
Service du courrier		
Le Vigile		
Le personnel a fourni des informations sur d'a	utres produits/services de sa propre initiative	
	oui	non
Agent d'orientation		
Chef service client / Staff su service client		
Le guichetier		
Le gestionnaire/le Fondé		
Chef d'agence		
Service du courrier		
Le Vigile		
Propose-t-on rapidement des sièges au client		
	oui	non
Agent d'orientation		
Chef service client / Staff su service client		
Le guichetier		
Le gestionnaire/le Fondé		
Chef d'agence		
Service du courrier		
Le Vigile		

Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé ; - c'est-à-dire une copie du passeport ou



Tout en gardant une bonne attitude, le personnel offre une aide aux clients en cas de besoin ?				
	oui	non		
Agent d'orientation				
Chef service client / Staff su service client				
Le guichetier				
Le gestionnaire/le Fondé				
Chef d'agence				
Service du courrier				
Le Vigile				
Est-ce que le personnel garde l'écoute ?				
	oui	non		
Agent d'orientation				
Chef service client / Staff su service client				
Le guichetier				
Le gestionnaire/le Fondé				
Chef d'agence				
Service du courrier				
Le Vigile				
Le discours du personnel est-il professionnel ?				
	oui	non		
Agent d'orientation				
Chef service client / Staff su service client				
Le guichetier				
Le gestionnaire/le Fondé				
Chef d'agence				
Service du courrier		\bigcirc		
Le Vigile				

Est-ce que le personnel s'excuse en cas d'inte	rruption de la conversation ?	
	oui	non
Agent d'orientation		
Chef service client / Staff su service client		
Le guichetier		
Le gestionnaire/le Fondé		
Chef d'agence		
Service du courrier		
Le Vigile		
Promptitude à répondre à une préoccupation		
	oui	non
Agent d'orientation		
Chef service client / Staff su service client		
Le guichetier		
Le gestionnaire/le Fondé		
Chef d'agence		
Service du courrier		
Le Vigile		
Évaluation de la connaissance des services de maîtrise des services/ de son travail ?	base : Avez-vous la nette impression que le person	nnel a une bonne
Agent d'orientation		
Chef service client / Staff su service client		
Le guichetier		
Le gestionnaire/le Fondé		
Chef d'agence		
Service du courrier		
Le Vigile		

Agent d'orientation Chef service client / Staff su service client Le guichetier Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Le Vigile Respect des numéros de file d'attent Agent d'orientation	nuvais))))))))	Mauvais O O O O O O O O O O O O O O O O O O	Acceptable O O O O O O O O O O O O O O O O O O	bon	Très bon O		
Chef service client / Staff su service client Le guichetier Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Le Vigile Respect des numéros de file d'attente de la courrier							
Le guichetier Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Le Vigile Respect des numéros de file d'attente de la courrier							
Le gestionnaire/le Fondé Chef d'agence Service du courrier Le Vigile Respect des numéros de file d'attente de la courrier			OOO				
Chef d'agence Service du courrier Le Vigile Respect des numéros de file d'attention de la courrier de la cou			\bigcirc				
Service du courrier Le Vigile Respect des numéros de file d'atten			\bigcirc		\cup		
Le Vigile C Respect des numéros de file d'atten)	\bigcirc		\bigcirc	\bigcirc		
Respect des numéros de file d'atten)		\bigcirc		\circ		
			\bigcirc				
Agent d'orientation	nte						
Agent d'orientation	oui			nor	1		
	\circ			C)		
Chef service client / Staff su service client	\circ			C)		
Le guichetier	\circ	ı		C)		
Le gestionnaire/le Fondé							
Chef d'agence	\bigcirc			C)		
Service du courrier		ı		C)		
Le Vigile				C)		
Évaluation vestimentaire du person	nel (signes disti	nctifs, Badges, n	nacarons, code	pour chaque perso	nnel)		
В	Badges	Macarons	C	ode vestimentaire	Autres signes distinctifs		
Agent d'orientation	\bigcirc	\bigcirc					
Chef service client / Staff su service client	\bigcirc	\circ					
Le guichetier	\bigcirc	\bigcirc					
Le gestionnaire/le Fondé	\bigcirc	\bigcirc					
Chef d'agence	\bigcirc	\bigcirc		\bigcirc	\bigcirc		
Service du courrier	\bigcirc	\bigcirc		\bigcirc	\bigcirc		
Le Vigile	\bigcirc						
Le nombre de guichet de l'agence							
Enter your Value							

Enter your Value						
Évaluation de la prés	entation physique d	es bâtiments sur	une échelle de 1 à	5.		
•	Mauvais	Insatisfait	Acceptable	Bon	Très bon	RAS
tat des peintures	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
tat des murs		\bigcirc	\bigcirc			\bigcirc
tat des portes	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\circ	\circ	\circ
es toilettes sont-ils j	propres ?					
es toilettes sont-ils i	propres ?					
oui						
non						
Le papier hygiénique	est-il disponible ?					
oui						
non						
Est-ce que l'odeur de	es toilettes est-elle d	ésagréable ?				
oui						

Le nombre de guichet actifs durant la visite

non

Dans l'ensemble, avez-vous été satisfait du service que vous avez reçu lors de votre visite? 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 ? Very Unlikely Very Likely Dans l'ensemble, je suis satisfait du personnel de l'agence de cette banque Very Unlikely Very Likely Le personnel était très compétent Very Unlikely Very Likely Je suis satisfait de la rapidité globale du service Very Unlikely Very Likely J'ai senti que le personnel de cette banque écoutait très attentivement ses clients Very Unlikely Very Likely Heure de fin d'observation (1)

Expérience globale sur une échelle de 1 à 10