

Nom et Prénom de l'enquêteur

Nicoline

Elodie

Franck

Gael

Nathalie

Florence

Nom du personnel d’accueil

Enter your Value

Heure d'observation (début)

DD/MM/YYYY

HH:MM (A/P)M

Veuillez choisir l'Agence

Afriland First Bank Bonanjo

Afriland First Bank Boulevard de la liberté Akwa

Afriland First Bank Feu Rouge Bessengue

Afriland First Bank total cité des palmiers

Afriland First Bank Ndokotti

Afriland First Bank Mboppi

Afriland First Bank Bonamoussadi

Afriland First Bank Makepe Rhône poulenc

Afriland First Bank Bonaberi

Afriland First Bank Bonapriso

Afriland First Bank Dakar

Afriland First Bank port Autonome de Douala carrefour messapresse

Afriland First Bank Ndogpassi, Rond-point Ndogpassi

Afriland First Bank Carrefour Anatole

Afriland First Bank New Bell

Afriland First Bank Saint Michel

Afriland First Bank Yassa

Afriland first bank Akwa Millenium

Agence facilement repérable ?

1

2

3

4

5

Pas vraiment

À peine repérable

Acceptable

Repérable

Très bien repérable

N/A

L’agence en elle-même constitue-t-elle un point de repère ?

Oui

Non

Y a-t-il des éléments spécifiques qui permettent de se référer à AFB ?

Oui

Non

L’agence est-elle visible à distance ?

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peine visibleVisibleBien visibleTrès bien visibleN/A

La signalétique externe de l'Agence est visible à distance ?

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peine visibleVisibleBien visibleTrès bien visibleN/A

La signalétique extérieure de l'Agence est-elle en bon état ?

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptableBon étatTrès bon état

Existe-t-il un parking client

Oui

Non

Existe-t-il une ressource/Agent de sécurité pour orienter lors du stationnement des véhicules?

Oui

Non

Le stationnement est-il payant ou gratuit ?

Payant

Gratuit

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

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

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

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peine visibleAcceptableTrès bien visibleExcellent

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

Oui

Non

Identification des points de services disponibles sans se faire aider.

Select as many as you like

Caisses

Toilettes

Caisse pour transferts internationaux

Point de renseignements

Service courrier

Visibilité et affichage des conditions de banque et tarifs dans l’agence.

1

2

3

4

5

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

Présence des panneaux directionnels

Oui

Non

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

Oui

Non

L’accueil est-il chaleureux avec le sourire ?

Oui

Non

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 ?

1

2

3

4

5

Pas vraiment

A peine organisé

Organisée

Bien organisé

Très bien organisé

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

Oui

Non

Disponibilité des services qui permettent de recevoir, trier des courriers.

Oui

Non

Présence des agents en charge de recevoir et distribuer les courriers ?

Oui

Non

Différents dispositifs présents.

Select as many as you like

Box de remplissage des fiches

Boite à suggestions

Nombre de guichet

Camera de sécurité

Climatisation

Poubelle dans la zone du guichet

Sonorité

Dispositifs fonctionnels.

Select as many as you like

Box de remplissage des fiches

Boite à suggestion

Nombre de guichet

Camera de sécurité

Climatisation

Poubelle dans la zone du guichet

Sonorité

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

	Oui	Non
Numéro de jetons	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
File organisée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Matérialisation sur le sol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dispositif audio d’organisation des passages aux guichets	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Etat d’audibilité de la sonorité

1

2

3

4

5

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

Etat des boxes pour remplissage des fiches.

Select as many as you like

Bon état

Vieux

Spacieux

Stylos suffisants

Bonne disposition des fiches

Distinction facile de chaque type de fiche

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

Select as many as you like

Agent d'accueil

Chef service client / Staff su service client

Le guichetier

Le gestionnaire/le Fondé

Chef d'agence

Service du courrier

Le Virgile

Évaluation des 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"/>

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

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'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Etablir un contact visuel et vous saluer avec un sourire.

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Faire preuve d'un langage corporel positif et convivial

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<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'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Propose-t-on rapidement des sièges au client ?

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<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'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Est-ce que le personnel garde l’écoute ?

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le discours du personnel est-il professionnel ?

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Promptitude à répondre à une préoccupation services

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Evaluation 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'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Capacité de recommandation, à trouver des solutions services

Agent d'accueil

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Chef service client / Staff su service client

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Le guichetier

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Le gestionnaire/le Fondé

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Chef d'agence

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Service du courrier

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Le Virgile

<div>1</div>	<div>2</div>	<div>3</div>	<div>4</div>	<div>5</div>
Très mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Respect des horaires de début et de fin de service services

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Respect des numéros de file d’attente services

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<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'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chef service client / Staff su service client	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le guichetier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le gestionnaire/le Fondé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chef d'agence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service du courrier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le Virgile	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le personnel a répondu rapidement aux demandes de renseignements

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le personnel a traité votre demande de manière compétente.

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes

	Oui	Non
Agent d'accueil	<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 Virgile	<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'accueil	<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 Virgile	<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'accueil	<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 Virgile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quels sont les agences de AFB qui offrent une fenêtre islamique ?

Enter your Value

Quelles connaissances a chaque agent de la finance Islamique dans ces agences ?

Agent d'Orientation/ Le Virgile

Enter your value

Chef service client / Staff su service client

Enter your value

Le guichetier

Enter your value

Le gestionnaire/le Fondé

Enter your value

Chef d'agence

Enter your value

Service du courrier

Enter your value

Agent d'accueil

Enter your value

Le nombre de guichet actifs durant la visite

Enter your Value

Le nombre de guichet de l'agence

Enter your Value

Les portes de l’agence étaient-elles propres

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptablePropreTrès propre

La température ambiante est propice (les climatiseurs fonctionnent bien)

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptableFonctionne bienFonctionne très bien

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

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptablePropreTrès propre

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

Etat des peintures

1

2

3

4

5

Très MauvaisMauvaisAcceptableBonTrès bon

Etat des murs

1

2

3

4

5

Très MauvaisMauvaisAcceptableBonTrès bon

Etat des portes

1

2

3

4

5

Très MauvaisMauvaisAcceptableBonTrès bon

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

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptablePropreTrès propre

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

1

2

3

4

5

Très mauvais étatMauvais étatAcceptableBon étatTrès bon état

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

1

2

3

4

5

Pas vraiment éclairéA peine éclairéAcceptableBien éclairéTrès bien éclairé

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

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptableBienTrès bien

Disponibilité des agents de nettoyage qui veillent à la propreté à tout moment

Oui

Non

Présence du dispositif de contrôle de température

Oui

Non

Le nombre de chaises dans le hall est-il suffisant ?

Oui

Non

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

Oui

Non

Les toilettes sont-ils propres ?

Oui

Non

Le papier hygiénique est-il disponible ?

Oui

Non

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

Oui

Non

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 ?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Le personnel était très compétent

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Je suis satisfait de la rapidité globale du service

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Quels sont les points d’insatisfaction les plus marquants dans le service rendu de cette agence de la First bank ?

Avez-vous un avis négatif au sujet de l’attente d’un service à rendre par cette agence de la First bank ? Si oui, pouvez-vous nous en dire plus ?

À votre avis, qu’est ce qui manque le plus à cette agence par rapport aux autres agences de la First bank ou celles des autres banques ?

Avez-vous eu à relancer ou appeler un personnel en cas d’insatisfaction suite à une réclamation ou tout autre service ?

Oui

Non

*Si oui, comment vous a t-on aidé?

Enter your Value

Sur une echelle de 1 à 10 à combien évaluez vous cette agence dans l'ensemble?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very Unlikely

Very Likely

Utilisez-vous le service électronique de la banque?

Oui

Non

Si, oui, à quand date votre dernière expérience avec ce service ?

DD/MM/YYYY

HH:MM (A/P)M

En avez-vous été satisfait ?

Oui

Non

Si non pourquoi ?

Enter your Value

Temps de réponse sur les réseaux sociaux

2 à 3min

4 à 5 min

6 à 10 min

11 à 20 min

21 min et plus

Sur une échelle de 1 à 5 à combien évaluez-vous la pertinence de la réponse apportée à votre problème ?

1

2

3

4

5

Pas vraiment pertinent

A peine pertinent

Acceptable

Pertinent

Très pertinent

Est-ce que votre interlocuteur s’est assuré de votre satisfaction ?

Oui

Non

Merci d'ajouter un voice et video comme preuve de visite, qui resume votre avis globale pour cette agence

Row1

 Choose File

Merci d'ajouter un texte comme preuve de visite, qui resume votre avis globale pour cette agence

Enter your Value