

Nom et Prénom de l'enquêteur

Nom du personnel d'accueil

Poste du personnel d'accueil

Heure d'observation (début)



Veuillez choisir l'Agence

Yaoundé Intendance face entée état major

Yaoundé Mokolo

Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton

Yaoundé Messassi

Douala Bonaberi sodiko

Douala Bonanjo avenue de gaule

Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo

Douala Makepe Happy sport

Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi

Douala Yassa

Garoua: Avenue des banques

Bafoussam rond point Biao

Dschang : Avenue principale

Maroua : Marché central face la Permanence RDPC

Kousseri :

Kribi : Administratif Immeuble II Emergence

Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry

Limbé

Mbouda

Yaoundé Afriland Omnisports

Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux

Yaoundé : Bicec Biyemassi école

Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports

Douala SCB Bonanjo Poste centrale

Douala SGC Bonanjo face Afriland

Bafoussam Afriland

Bafoussam Bicec Avenue Biao

Dschang Afriland

Garoua Afriland

Garoua Ecobank

Maroua SCB

Maroua Afriland

Kousseri Afriland

Kribi Afriland

Limbé Afriland

Agence facilement repérable ?

1

2

3

4

5

N/A

Pas vraiment

À peine repérable

Acceptable

Repérable

Très bien repérable

Visibilité du panneau signalétique à distance

1

2

3

4

5

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Bien visible

Très bien visible

Etat de la signalisation extérieur

1

2

3

4

5

Pas vraiment

A peine

Acceptable

en bon état

Très bon état

Existe-t-il un parking client

Oui

Non

Le stationnement est-il payant ou gratuit ?

Payant

Gratuit

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

1

2

3

4

5

Pas vraiment

A peine visible

Acceptable

Très bien visible

Excellent

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

oui

non

Agents de sécurité extérieurs - être présent au poste de travail?

Oui

Non

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

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

Présence de camera dans la salle d'accueil?

oui

non

Propreté des portes du chef d'agence ?

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peineAcceptablePropreTrès propre

Propreté du GAB/DAB et des environs ?

1

2

3

4

5

Pas vraimentpas assez propreacceptabletrès propreexcellent

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 distribue des espèces ?

oui

non

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

1

2

3

4

5

pas vraimentpas assez propreacceptabletrès propresexcellent

Nombre suffisant de places assises pour tous les clients?

Entretien et propreté du sol en agence ?

1

2

3

4

5

pas vraiment

pas assez propre

acceptable

très propre

excellent

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

1

2

3

4

5

pas vraiment

pas assez

acceptable

très bien

excellent

Fonctionnement des lumières (Sans scintillement ni lumière fondue) ?

1

2

3

4

5

pas vraiment

pas assez

acceptable

très bien

excellent

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

Identification des points de services disponibles sans se faire aider.

Select as many as you like

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

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

1

2

3

4

5

Pas vraimentA peine organiséOrganiséeBien organiséTrès bien organisé

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

Oui

Non

Etat d’audibilité de la sonorité

1

2

3

4

5

Pas bonTrès bien audibleA peine bonAcceptableBien audibleN/A

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

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"/>

Veuillez 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

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 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"/>

Il m'a dit « Merci pour votre visite ».

	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"/>

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 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"/>

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"/>

Propose-t-on rapidement des sièges au client ? 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"/>

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

	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 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

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Chef service client / Staff su service client

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Le guichetier

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Le gestionnaire/le Fondé

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Chef d'agence

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Service du courrier

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Le Virgile

1

2

3

4

5

Très mauvais Mauvais Acceptable Bon Très bon

Respect des numéros de file d’attente

	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"/>

Le nombre de guichet actifs durant la visite

Enter your Value

Le nombre de guichet de l'agence

Enter your Value

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

Etat des peintures

1	2	3	4	5
Très Mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Etat des murs

1	2	3	4	5
Très Mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

Etat des portes

1	2	3	4	5
Très Mauvais	Mauvais	Acceptable	Bon	Très bon

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 CBC 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 CBC.

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 CBC écoutait très attentivement ses clients

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Heure et date de fin de l'enquete

DD/MM/YYYY

HH:MM (A/P)M