

## FEEDBACK CLIENTÈLE

Organisation: \_\_\_\_\_

Responsable du cours: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_ Restauration: \_\_\_\_\_

N° semaine: \_\_\_\_\_ Hébergement: \_\_\_\_\_

RS CST: \_\_\_\_\_

Veuillez remplir le formulaire suivant en indiquant votre avis, de 1 («pas du tout d'accord») à 10 («tout à fait d'accord»).

Un espace dédié aux remarques générales figure au bas de la page; n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ou suggestions.

### 1. Généralités



Je suis satisfait-e de mon séjour au CST

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 2. Infrastructures sportives et matériel du CST

L'offre sportive a répondu à mes attentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La qualité des infrastructures sportives disponibles était satisfaisante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La qualité du matériel disponible était satisfaisante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La signalétique interne et externe était facile à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'organisation de la gestion du matériel était satisfaisante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Souhaitez-vous nous faire part de vos idées ou conseils concernant les infrastructures sportives et le matériel?

.....

.....

### 3. Administration et personnel

L'assistance du personnel du CST était satisfaisante

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

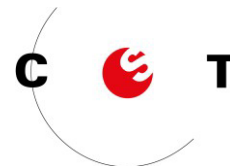
Sur une échelle de 1 à 10, quelle est votre évaluation:

- de l'expérience avec l'annonce de cours via le Portail Clients de l'OFSPPO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- des communications et des contacts avant l'arrivée au CST	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- du déroulement du check-in	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lors du check-in, j'ai reçu toutes les informations nécessaires pour mon séjour	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Souhaitez-vous nous faire part de vos conseils pour nous aider à améliorer nos prestations?

.....

.....



#### 4. Nettoyage

La propreté et l'hygiène des installations et du matériel étaient adéquates	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La propreté des logements et du camping était adéquate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La propreté des sanitaires était adéquate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

J'ai remarqué des manquements avec le nettoyage (horaires spécifiques et/ou endroits):

.....

#### 5. Hébergement / camping et restauration

La qualité de l'hébergement correspondait à mes attentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Si vous avez bénéficié de la pension complète, quelle est votre évaluation de la qualité des repas?

- petit-déjeuner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- repas de midi / du soir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Au déjeuner, je préfère  Menu à base de viande   
 Menu végétarien

En cas d'utilisation du barbecue, la qualité et la quantité étaient-elles au rendez-vous?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
En cas de fréquentation du Bar Gottardo, quelle était la qualité du service?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
En cas d'utilisation du coin café de la cantine Brere, quelle était la qualité du service?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Souhaitez-vous nous faire part de vos conseils pour nous aider à améliorer nos prestations?

.....  
.....

#### 6. Site Internet

Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluerais-je le site <a href="http://www.cstenero.ch">www.cstenero.ch</a> ?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le site fournit rapidement et facilement les informations dont j'ai besoin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Souhaitez-vous nous faire part de vos conseils pour nous aider à améliorer nos prestations?

.....  
.....

#### 7. Charte d'éthique

Je connais et j'applique dans mon cours les neuf principes de la [Charte d'éthique](#) OUI  NON

#### 8. Remarques générales, idées, propositions, etc.

.....  
.....  
.....  
.....

Merci pour votre contribution!