



## Contrôle Qualité Formation

Madame, Monsieur,

Vous avez suivi une formation avec notre organisme de formation COTTILLE Développement, et nous vous en remercions. Dans le souci de vous satisfaire pleinement, nous vous prions de bien vouloir compléter le questionnaire ci-joint et de nous le retourner par Fax au numéro suivant : **02.51.80.94.04** ou par Mail à **florence.libaud@cottille.com**.

Ce questionnaire nous est nécessaire afin d'améliorer le niveau des prestations que nous entretenons.

Je vous prie, Madame, Monsieur, de bien vouloir accepter nos salutations distinguées.

<b>FORMATION DEMARCHE QUALITE TOURISME :</b>						
<i>Nom/prénom :</i> <i>Fonction :</i> <i>Nom de l'entreprise :</i> <i>Tél :</i> <i>Mèl :</i>	Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Passable	bien	Très bien	Excellent
	1	2	3	4	5	6
Délai d'envoi de la convention de formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect de la date fixée pour commencer la formation sur site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des documents fournis (convention de formation, contenu pédagogique, planning, courriel, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualité de l'intervenant :</b>						
Connaît bien les structures touristiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emet des remarques pertinentes et explicatives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emet des remarques permettant des améliorations immédiates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est convivial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ingénierie de formation :</b>						
Quantité d'informations fournies par notre service Ingénierie de formation (utilisation de votre budget de formation, modalités de prise en charge, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinence de ces informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réactivité et interface entre le service et les organismes collecteurs (OPCA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Votre appréciation générale :</b>						
Le prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les supports utilisés par l'intervenant (power point, modèles, fiches d'instruction, documents relatifs à la Marque Qualité Tourisme, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les compétences acquises suite à cette formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Autres</b>						
Comment avez-vous connu COTTILLE Développement ?	..... ..... ..... .....					
Recommanderiez-vous COTTILLE Développement à une autre structure touristique ?	<input type="checkbox"/> OUI		<input type="checkbox"/> NON			

Pour tout dysfonctionnement (cas des cases 1 et 2 complétées) je vous prie de bien vouloir compléter le document suivant :  
Je ne suis pas satisfait du

en effet il est écrit que  
(détailler si exigences verbales)

et j'ai constaté que  
(avec le maximum de détail ou copie  
des documents)

Vous recevrez un AR systématiquement pour tout dysfonctionnement reçu par fax. Les dysfonctionnements ne sont plus recevables un mois après l'émission du présent rapport. Sans réponse dans ce délai, COTTILLE Développement considérera que le niveau de prestation correspond au niveau 4.

MOD 182 Ecoute client OT-UDFR R01

