

Visité le : ___ / ___ / ___ Établissement

Agent

Arrivé à : ___ hre ___ min

Départ : ___ hre ___ min

Raison de non visite : _____

01 - ACCUEIL

NORMES

1.1.0 - À votre arrivée au restaurant avez-vous été accueilli dans un délai raisonnable ?

Oui (1/1)

Non (0/1)

Commentaire

1.1.0a - Si non, veuillez indiquer le nombre de MINUTES que vous avez attendu ?

1.1.1 - À votre départ du restaurant, est-ce que tous les employés que vous avez croisés vous ont remarqué avec une salutation, remerciement ou signe de tête?

Oui, tous les employés que j'ai croisé m'ont remarqué (1/1)

Oui, la plupart des employés que j'ai croisé m'ont remarqué (0.5/1)

Non, aucun employé ne m'a porté attention (0/1)

N/A je n'ai croisé personne (0/0)

1.1.2 - Durant votre visite, avez-vous remarqué la présence d'un gestionnaire (gérant) en salle à manger ?

Oui, et il s'est informé de mon expérience (1/1)

Oui, mais il n'est pas venu à ma table (restaurant achalandé) (0.5/1)

Oui, mais il n'est pas venu à ma table (restaurant PAS achalandé) (0/1)

Non, je n'ai vu aucun gestionnaire (0/0)

1.1.3 - Veuillez indiquer si le gestionnaire était une femme ou un homme. (Sous-question)

Femme (0/0)

Homme (0/0)

EXPÉRIENCE

1.2.0 - Lors de votre arrivée, l'entrée était-elle invitante ?

Oui (1/1)

Non (0/1)

1.2.0 a - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent (Sous-question)

Manque de structure pour savoir où me diriger dès mon entrée

L'entrée est trop encombrée

Station d'accueil désordonnée

Mauvaise odeur

L'entrée est malpropre

Autre

Commentaire

1.2.1 - Avez-vous été satisfait de l'accueil que vous avez reçu ?

Oui (1/1)

Non (0/1)

Commentaire

02 - SERVICE

NORMES

2.1.0 - Dès le début de son service, le serveur vous a-t-il proposé un choix de bière précis ?

(Ex: Heineken, English Bay, Moretti, etc...)

Oui, offre spécifique, précisez (2/2)

Offre une consommation, mais non spécifique (2/2)

Non (0/2)

Commentaire

Visité le : ____ / ____ / ____ Établissement

Agent

Arrivé à : ____ hre ____ min

Départ : ____ hre ____ min

Raison de non visite :

2.1.2 - Durant son service, le serveur a-t-il renouvelé l'offre d'une deuxième bière (consommation) à un moment approprié ?

- Oui, il m'a proposé de prendre une 2e consommation avant que ma 1re soit terminée (3/3) Oui, il m'a apporté un remplissage gratuit de boisson gazeuse sans même que je ne lui demande (3/3) Oui, mais j'avais déjà terminé ma consommation (1.5/3)
- Non, j'ai dû lui demander (0/3)

2.1.3 - Le serveur vous a-t-il apporté une bière (consommation) :

- en utilisant le cabaret

- en ne manipulant pas le verre par le rebord

Note importante : Évaluer cet aspect tout au long du service, incluant les consommations additionnelles

- Oui (2/2) Non (0/2)

Commentaire

2.1.4 - Lors de la remise de la facture, le serveur vous a-t-il invité à aller le remplir le sondage client en ligne ET a encerclé l'adresse du site indiqué sur votre facture?

- Oui, en a parlé et l'a encerclé sur la facture (2/2) Non, en a pas parlé mais l'a encerclé sur la facture (1/2) Non, aucunement parlé ni encerclé (0/2)

EXPÉRIENCE

2.2.0 - Le serveur avait-il une approche adaptée à la situation du moment ?

- Oui (2/2) Non (0/2)

2.2.0a - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent

- Approche trop énergique (0/0) Approche robotique (0/0) Approche sans enthousiasme ni sincérité (0/0)
- Approche artificielle (0/0) Autre (0/0)

Commentaire

2.2.1 - Durant son service, le serveur était-il disponible lorsque vous en aviez besoin et s'est-il assuré que vous ne manquiez de rien ?

- Oui (2/2) Non (0/2)

2.2.1a - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent (Sous-question)

- Il n'est jamais venu à ma table J'ai dû lui faire signe Autre

Commentaire

2.2.2 - Avez-vous été satisfait du temps d'attente entre les différentes étapes de service ?

- Oui (2/2) Non (0/2)

Commentaire

3 - NOURRITURE

NORMES

3.1.0 - Vos plats étaient-ils à la cuisson désirée ?

- Oui (2/2) Non (0/2)

Commentaire

3.1.1 - Vos plats étaient-ils à une température adéquate ?

- Oui (2/2) Non (0/2)

Commentaire

Visité le : ___ / ___ / ___ Établissement

Agent

Arrivé à : ___ hre ___ min

Départ : ___ hre ___ min

Raison de non visite :

3.1.2 - Vos plats étaient-ils composés d'aliments frais ?

Oui (2/2)

Non (0/2)

Commentaire

3.1.3 - La vaisselle était-elle propre et en bon état ?

Oui (1/1)

Non (0/1)

3.1.3a - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent : (Sous-question)

Vaisselle ébréchée

Planche de bois usée

Couteau de bois avec manche usé

Vaisselle malpropre

Autre

Commentaire

EXPÉRIENCE

3.2.0 - La présentation des plats était-elle appétissante ?

Oui, les plats semblent avoir été préparés avec minutie et avec une attention particulière (2/2)

Non, les plats semblent avoir été faits rapidement et sans attention particulière (0/2)

Non, la vaisselle est malpropre ou usée (0/2)

3.2.1 - Est-ce que la portion était généreuse ?

Oui (2/2)

Non (0/2)

3.2.2 - Vos plats étaient-ils goûteux ?

Oui (2/2)

Non (0/2)

Commentaire

3.2.4 - Avez-vous été satisfait de votre repas ?

Oui (2/2)

Non (0/2)

Commentaire

4 - BIÈRE

NORMES

4.1.0 - Votre bière avait-elle une température adéquate ?

Oui (1.5/1.5)

Non (0/1.5)

4.1.1 - Votre verre était-il rempli au bon niveau avec un collet de mousse d'environ 1 pouce (2cm) ?

Voir les photos qui se trouvent dans votre document d'instruction pour connaître le bon niveau de collet.

Oui (3/3)

Non, collet de mousse trop petit (0/3)

Non, collet de mousse trop grand (0/3)

Non, aucun collet (0/3)

4.1.2 - Votre bière était-elle servie dans le bon verre ?

Voir les photos qui se trouvent dans votre document d'instruction

Oui (2/2)

Non (0/2)

4.1.3 - Votre verre était-il en bon état ?

Si non, indiquer la raison (exemple : verre ébréché, pied cassé, égratigné)

Oui (1.5/1.5)

Non (0/1.5)

Commentaire

EXPÉRIENCE

4.2.0 - Votre bière était-elle appétissante ?

Oui (2/2)

Non (0/2)

Visité le : ___ / ___ / ___ Établissement

Agent

Arrivé à : ___ hre ___ min

Départ : ___ hre ___ min

Raison de non visite :

4.2.0 a - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent : (Sous-question)

Non, elle était "flate" (0/0)

Non, le goût n'était pas bon (0/0)

Non, le verre n'était pas propre (0/0)

Autre (0/0)

Commentaire

5 - AMBIANCE

NORMES

5.1.0 - À votre arrivée, y avait-il une bonne quantité de popcorn dans la machine à l'entrée du restaurant ?

Oui (1/1)

Non (0/1)

5.1.1 - Est-ce que l'ensemble du personnel portait un uniforme propre et de bon goût ?

Pantalon, bermuda ou jupe noire, t-shirt ou polo identifié "La Cage aux Sports", veste de La Cage aux Sports ou chandail de hockey ou promotionnel Cage lors des événements. LOGO LA CAGE OBLIGATOIRE.

Oui (2/2)

Non (1/2)

Commentaire

5.1.2 - En général, le restaurant était-il propre ?

Notez qu'il est très difficile d'éviter qu'il y ait du pop-corn sur le sol. La quantité doit être raisonnable compte tenu de la journée, de l'heure et de l'achalandage

Oui (2/2)

Non (0/2)

5.1.2a - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent : (Sous-question)

Plancher sale, présence de déchets

Restaurant désordonné

Toilettes non entretenues

Toilettes non approvisionnées

Autre

Commentaire

EXPÉRIENCE

5.2.0 - L'atmosphère générale du restaurant était-elle agréable et correspondait-elle à vos attentes ?

Ex: Atmosphère détendue, employés dynamiques

Oui (2/2)

Non (0/2)

Commentaire

5.2.1 - Sentiez-vous que les employés avaient du plaisir à travailler ensemble, qu'ils aimaient leur travail ?

Oui (1/1)

Non (0/1)

Commentaire

5.2.2 - Le choix musical était-il adapté au moment de la journée ?

Ex: Musique trop rythmée pour l'heure du dîner

Oui (1/1)

Non (0/1)

N/A - Son d'un événement présenté sur les télévisions (1/1)

5.2.3 - Est-ce que la qualité et le volume du son (musique, télévision, etc.) étaient agréables ?

Oui (2/2)

Non, pas assez fort (0/2)

Non, trop fort (0/2)

Non, mauvaise qualité du son (0/2)

6 - EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

Visité le : ____ / ____ / ____ Établissement

Agent

Arrivé à : ____ hre ____ min

Départ : ____ hre ____ min

Raison de non visite :

6.1.0 - Selon votre visite d'aujourd'hui, recommanderiez-vous le restaurant ?

Ex : Une expérience qui fait que vous recommanderiez le restaurant à vos proches et amis, un service au-delà de vos attentes, ce petit quelque chose qui fait que l'expérience a été remarquable/extraordinaire, etc. Nous désirons avoir votre perception du service reçu.

Oui (10/10)

Non (0/10)

6.1.0a - Si oui, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent : (Sous-question)

Accueil chaleureux

Dynamisme des employés

Service attentionné, efficace et adapté à mes besoins

Bières froides et de qualité

Bonne ambiance

Bonne qualité de nourriture

6.1.0b - Si non, veuillez cocher les éléments qui s'appliquent : (Sous-question)

Manque d'accueil chaleureux

Manque de dynamisme chez les employés

Manque d'attention, d'efficacité, service non adapté à mes besoins

Mauvaise qualité de l'expérience bière

Manque d'ambiance

Mauvaise qualité de nourriture

6.1.1 - Nom de votre serveur :

Note : Son nom sera inscrit sur la facture

6.1.2 - Numéro de la facture :

6.1.3 - À quel moment de la journée avez-vous fait votre visite ?

Dîner (0/0)

Souper (0/0)

Événement (0/0)

6.1.4 - Veuillez insérer votre reçu de caisse :

Il est important de recevoir votre reçu afin que votre visite soit valide et que nous puissions traiter vos honoraires.

Un fichier doit être joint au questionnaire (photo,image...) ou envoyé sur notre site Internet.