Votre expérience dans des hôtels en France / Angleterre

Bonjour,

Je suis étudiante en MBA de Management du Tourisme et des Services. Ce questionnaire fait partie de la recherche pour mon mémoire. Celui a pour thème l’accessibilité des hôtels en France et en Angleterre pour les touristes ayant un handicap moteur qui ont visité l’une des deux villes ou les deux récemment (pas plus de trois ans d'ancienneté). Les résultats de cette recherche permettront de formuler des recommandations dans le but d’améliorer les conditions d’accueil des touristes ayant un handicap moteur. Ce questionnaire prendra environ 15 minutes.

1. Séjour en:

France

Angleterre

France et Angleterre

France

1. Nom de l’hôtel dans lequel vous avez séjourné et ville (station de métro si grande ville):
2. Classement (nombre d’étoiles):

1

2

3

4

5 +

Autre:

1. Est-ce la première fois que vous visitez le pays?

Oui

Non

1. Combien de jours êtes-vous resté ?

Séjour court (inférieur ou égal à 3 jours)

Long séjour (plus de 3 jours)

1. Quel était le contexte de votre voyage?

Voyage en famille

Voyage entre amis

Seul

Autre:

1. Comment avez-vous pris connaissance de l’hôtel?

1. Est-ce que les informations que l’on vous a fournies lors de la réservation correspondaient à ce que vous avez vécu? Expliquez s’il-vous-plait.
2. Qu'attendiez-vous de la part des employés (leur comportement et leur langage)? Expliquez s’il-vous-plait.
3. Le personnel y a-t’ il répondu correctement ?

Oui

Non

10.1) Si "non", pourquoi?

1. Avez-vous du faire face à des difficultés liées à votre handicap concernant les équipements pendant votre séjour à l’hôtel?

Oui

Non

11.1) Si c’était le cas, que concernaient-ils ?

1. Lors de votre séjour, quel a été votre ressenti vis-à-vis des employés de l’hôtel? Commentez s’il-vous-plait.
2. Comment qualifieriez-vous l’expérience? Cochez la note la plus appropriée à votre expérience avec 1 = Pas du tout satisfaisante et 5 = Très satisfaisante

1 2 3 4 5

1. Quels équipements dans la chambre devraient être ajoutés, enlevés ou modifié pour rendre l’accessibilité plus facile?
2. Quels équipements dans les parties publiques de l’hôtel devraient être ajoutés, enlevés ou modifié pour rendre l’accessibilité plus facile?
3. Comment devrait être conceptualisé l’espace pour en améliorer l’accessibilité?

Angleterre

1. Nom de l’hôtel dans lequel vous avez séjourné et ville (station de métro si grande ville):
2. Classement (nombre d’étoiles):

1

2

3

4

5 +

Autre:

1. Est-ce la première fois que vous visitez la ville?

Oui

Non

1. Combien de jours êtes-vous resté ?

Séjour court (inférieur ou égal à 3 jours)

Long séjour (plus de 3 jours)

1. Quel était le contexte de votre voyage?

Voyage en famille

Voyage entre amis

Seul

Autre :

1. Comment avez-vous pris connaissance de l’hôtel?
2. Est-ce que les informations que l’on vous a fournies lors de la réservation correspondaient à ce que vous avez vécu? Expliquez s’il-vous-plait.
3. Qu'attendiez-vous de la part des employés (leur comportement et leur langage)? Expliquez s’il-vous-plait.
4. Le personnel y a-t’ il répondu correctement ?

Oui

Non

10.1) Si "non", pourquoi?

1. Avez-vous du faire face à des difficultés liées à votre handicap concernant les équipements pendant votre séjour à l’hôtel?

Oui

Non

11.1) Si c’était le cas, que concernaient-ils ?

1. Lors de votre séjour, quel a été votre ressenti vis-à-vis des employés de l’hôtel? Commentez s’il-vous-plait.
2. Comment qualifieriez-vous l’expérience? Cochez la note la plus appropriée à votre expérience avec 1 = Pas du tout satisfaisante et 5 = Très satisfaisante

1 2 3 4 5

1. Quels équipements dans la chambre devraient être ajoutés, enlevés ou modifié pour rendre l’accessibilité plus facile?
2. Quels équipements dans les parties publiques de l’hôtel devraient être ajoutés, enlevés ou modifié pour rendre l’accessibilité plus facile?

1. Comment devrait être conceptualisé l’espace pour en améliorer l’accessibilité?

France et Angleterre

1. Lequel des deux hôtels vous est paru le plus accessible?

France

Angleterre

1. Quelles raisons vous ont poussé(e) à faire cette préférence? Commentez s'il-vous-plait.

Présentez-vous

1. Sexe :

Homme

Femme

1. Votre pays de résidence :
2. Votre catégorie socio-professionnelle:

Agriculteurs exploitants

Chefs d’entreprise et entrepreneurs

Artisans, commerçants

Cadres, ingénieurs, professeurs

Professions libérales

[Employés](http://cp2011.istat.it/index.php?codice_1=4)

Ouvriers

Retraité(e)s

Sans emploi

Etudiant(e)s

Autre :

1. Etudes:

Baccalauréat

Licence-BTS

Master

Doctorat

Autres :

1. Âge:

Moins de 20 ans

Entre 20 et 35 ans

Entre 35 et 50 ans

Plus de 50 ans

1. Status marital:

Marrié(e)

Célibataire

Vie en couple

Veuf(ve)

Séparé(e)

Divorcé(e)

1. Revenus mensuels:

Moins de 1 000€

Entre 1 000 et moins de 1 300 €

Entre 1 300 et moins de 1 800 €

Entre 1 800 et moins de 2 300 €

Entre 2 300 € et moins de 3 000 €

3 000€ et plus

Merci beaucoup