

## QUESTIONNAIRE

*Veuillez répondre selon votre ressenti personnel en vous référant à la gradation suivante :*

*1- ne correspond pas du tout*

*2- correspond un peu*

*3- correspond*

*4- correspond complètement*

**Poste :**

**Ancienneté :**

### Premier critère : l'autonomie

<b>1</b> <i>J'ai un bon niveau de liberté pour traiter les problèmes éventuels</i>	1	2	3	4	Commentaire
<b>2</b> <i>Je suis encouragé(e) à résoudre les problèmes éventuels par moi-même</i>	1	2	3	4	Commentaire
<b>3</b> <i>Je suis fier(e) d'être un maillon important dans mon entreprise.</i>	1	2	3	4	Commentaire

Deuxième critère: l'implication dans la stratégie					
<b>1</b> <i>Je fais mon travail en accord avec les valeurs de mon entreprise.</i>	1	2	3	4	Commentaire
<b>2</b> <i>Le management m'a informé(e) sur les valeurs de l'établissement et leurs rôles dans mon travail quotidien.</i>	1	2	3	4	Commentaire
<b>3</b> <i>Le management m'a formé(e) sur les valeurs de l'établissement et leurs rôles dans mon travail quotidien ?</i>	1	2	3	4	Commentaire
<b>4</b> <i>Quelles valeurs de votre entreprise pouvez-vous citer ? Justifiez votre choix ?</i>	1.  2.  Justification :				

<b>Troisième critère : l'importance de son travail</b>					
<b>1. Je ressens de l'enthousiasme à effectuer mon travail.</b>	1	2	3	4	Commentaire
<b>2. Mon travail correspond à mes aspirations</b>	1	2	3	4	Commentaire
<b>3. Mon travail me permet de démontrer mes compétences</b>	1	2	3	4	Commentaire
<b>4. Je me sens complètement intégré(e) dans l'entreprise</b>	1	2	3	4	Commentaire

<b>5. Les défis rencontrés dans mon travail me stimulent</b>	1	2	3	4	Commentaire

<b>Conséquence : un esprit d'innovation, processus de personnalisation</b>	
<i>Exemples concrets par rapport à la déclinaison des valeurs</i>	
<b>1. Comment montrez-vous à votre client que vous le reconnaissez ?</b>	
<b>2. A quels détails êtes-vous très attentifs quand vous servez un client ?</b>	
<b>3. Comment développez-vous votre savoir-faire pour toujours garantir un meilleur service ?</b>	
<b>4. Comment développez-vous votre savoir- être pour toujours garantir un meilleur service</b>	

<p><b>5. Qu'est-ce que pour vous la culture du Beau ? Pouvez –vous citer un exemple où vous l'avez partagée avec votre client ?</b></p>	
<p><b>6. Connaissez-vous l'histoire de l'hôtel où vous travaillez ? En éprouvez-vous de la fierté ? Si oui, comment se traduit cette fierté en face de votre client ?</b></p>	
<p><b>7. Que signifie, pour vous, le respect des traditions de l'établissement ?</b></p>	
<p><b>8. Pourriez-vous me donner un exemple où vous avez contribué à perpétuer l'esprit d'innovation ?</b></p>	

**9. Pouvez-vous me citer un ou plusieurs exemples où vous avez participé à l'amélioration de la qualité du service que vous offrez ?**