



Enquête de satisfaction

2010

Le Tennis Club de Thann veille à une amélioration continue de la qualité de ses prestations. Ce questionnaire vise à mieux connaître les évolutions de vos attentes et de votre satisfaction. Nous vous remercions de bien vouloir l'imprimer, consacrer quelques minutes à y répondre et nous le retourner:

- par courrier (TC Thann - Rue du Floridor - 68800 Thann)
 - ou en le déposant dans la boîte aux lettres à l'entrée du club house.
- L'anonymat des réponses sera ainsi totalement respecté.

Vous pouvez télécharger le questionnaire sur le site www.tcthann.com.
Si vous disposez d' Excel, vous pouvez le remplir en ligne et nous le renvoyer en pièce jointe à tcthann@wanadoo.fr

Nous souhaitons que l'ensemble des questionnaires nous soit retourné pour le 21 mars.

Questions avec cases d'option () : 1 seule réponse possible
Questions avec cases à cocher () : plusieurs réponses possibles

:
Vous remplissez ce questionnaire au nom de

| |
|--------|
| nombre |
| |
| |

 membres du TC Thann
dont

| |
|--|
| |
| |

 élèves de l'école de tennis

Pratiquez-vous un autre sport que le tennis ? En loisir ? OUI NON
En compétition ? OUI NON

Etiez-vous présent à la dernière Assemblée Générale ? OUI NON
Si NON pourquoi ? Pas informé Indisponibilité Manque d'intérêt Autre

Connaissez-vous les dirigeants du club ? OUI NON

Connaissez-vous le site internet du club ? OUI NON

Si oui le consultez-vous régulièrement ? OUI NON

Désirez-vous que le site vous informe chaque semaine:

du programme des compétitions du week-end

des résultats des compétitions du week-end

Autres informations souhaitées: _____

Votre ancienneté approximative au club ? _____ ans

Quelles sont les raisons de votre inscription dans un club de tennis ? Avoir une activité physique
 Plaisir de jouer au tennis
 Sport praticable en famille

Pourquoi avoir choisi le TC Thann ? Proximité
 Présence de courts couverts
 Présence de "terres battues"
 Des amis y étaient déjà inscrits
 Sa situation et son cadre
 Niveau du tennis pratiqué
 Autre _____

Jouez-vous souvent ? très peu / irrégulièrement
 1 fois par semaine
 plusieurs fois par semaine

Pourquoi ne jouez-vous pas davantage ? manque d'intérêt
 manque de temps
 manque de partenaires

Avez-vous, au début, eu des difficultés à trouver des partenaires ? Oui Non

Combien de partenaires habituels avez-vous ? Un seul Moins de 5 5 et plus

Acceptez-vous d'être contacté par des gens en recherche de partenaire ? Oui Non

Seriez-vous intéressé par une école de tennis pour adultes ? Oui Non

Vous intéressez-vous à l'activité "compétition" du club ? ? Oui Non

Participez-vous aux manifestations et animations proposées ? Oui Non

si NON, pourquoi ? manque d'intérêt
 manque de temps
 pas informé
 autre _____

Participeriez-vous à des animations à caractère

- **sportif : Tennis** (tournoi amical, doubles famille, ... Oui Non
- **sportif : autres sports** (tournoi tennis-ballon, tournoi 3 raquettes, randonnée pédestre, VTT ...) Oui Non
- **festif** (barbecue, soirée dansante, fête de Noël, soirées à thème...) Oui Non

Etes-vous intéressé pour participer à l'organisation des manifestations ? Oui Non

Quelles tâches êtes-vous prêt à assumer ?

- Bal du 13/14 juillet
- Nettoyage de la salle du Floridor
- Travaux de nettoyage extérieurs
- Permanence bar lors de tournois ou interclubs

Notez chaque critère en lui attribuant une note entre 0 (nul) et 5 (excellent)

| | <i>Entourez la note que vous attribuez</i> | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Convivialité au sein du club | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Qualité de l'accueil | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Intégration des nouveaux | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Qualité des installations | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La communication au sein de club | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le système de réservation des terrains | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Vos remarques / vos critiques / vos suggestions / vos envies

Ne répondez pas à cette partie si vous n'êtes pas concerné par l'Ecole de Tennis.

Notez chaque critère en lui attribuant une note entre 0 (nul) et 5 (excellent)

Cerclez la note de votre choix

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Prise en compte de vos souhaits (horaires) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nombre d'élèves par cours | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Homogénéité des niveaux dans les groupes | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Qualité de l'encadrement | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relation avec les moniteurs | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Progrès accomplis | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Pour quelles raisons avez-vous choisi l'école de tennis du TC Thann ?

- Proximité Qualité et réputation Recommandation

Votre enfant joue-t-il en dehors des cours ? Jamais occasionnellement Souvent et régulièrement

Pourquoi ne joue-t-il pas davantage ? Manque d'intérêt
 Manque de temps
 Manque de partenaires

Avez-vous assisté à un entraînement de votre enfant ? Jamais Parfois Souvent

Quelles sont vos attentes principales ? Que mon enfant ait une activité physique
 Qu'il apprenne à jouer au tennis, pour sa "culture générale"
 Qu'il se perfectionne pour atteindre un bon niveau de compétition

A combien de tournois officiels participez-vous annuellement ?

- Aucun 1 à 4 5 et plus Si moins de 5, pourquoi ? Manque d'intérêt
 Manque de temps
 je ne sens pas assez bon
 je ne sais pas comment m'inscrire
 inscriptions trop chères

Vos remarques / vos critiques / vos suggestions / vos envies concernant l'école de tennis