

La solution esprit client

S'AUTO-ÉVALUER : AVEZ-VOUS L'ESPRIT CLIENT ?



POURQUOI ?

- Pour prendre du recul par rapport à votre quotidien et évaluer en 5 mn vos pratiques concernant les principaux critères de l'accueil client
- Pour apprécier objectivement votre manière de faire et corriger vous-mêmes vos points de faiblesse. ■ 1 point ◆ 2 points ● 3 points



QUEL OUTIL ?

Le quizz Esprit Client, pour répondre à 15 questions, en toute simplicité et bonne humeur !

1. Si vous prenez 5 mn pour évaluer avec un œil neuf l'aspect intérieur et extérieur de votre établissement (état général de l'entretien, aménagement, décoration, propreté,...), que pensez-vous ?

- Mon établissement me paraît bien tel qu'il est
- ◆ Il faudrait que je l'améliore mais... je n'ai pas le temps ou je n'ai pas les moyens de changer
- Je viens de faire des travaux ou je vais en faire prochainement

2. Les horaires d'ouverture ou moyens de paiement sont-ils visibles et clairs à l'extérieur ?

- ◆ Au moins 1 des 2 informations est visible et claire
- Oui, ces 2 informations sont visibles et claires
- Je ne me suis pas vraiment posé la question pour les horaires ou moyens de paiement

3. Pouvez-vous ou votre personnel répondre à votre client en anglais ou en langue étrangère ?

- Non... nous parlons avec les mains et le sourire, et ça suffit !
- Yes, and I like talking english to my foreign customers (ou en espagnol, en italien, ...)
- ◆ Avec quelques mots seulement

4. Veillez-vous à ce que la tenue de votre personnel soit adaptée à votre clientèle ?

- ◆ Je fais confiance à mon personnel
- Je donne des instructions claires
- Je ne pense pas que ce soit utile

5. Accueillez-vous systématiquement vos clients dès leur arrivée dans votre établissement ?

- Oui, absolument, cela fait partie de notre qualité de service
- Aux heures de pointe, c'est parfois impossible, ils doivent attendre quelques minutes
- ◆ Si nous ne pouvons venir les voir tout de suite, un regard, un sourire, une petite phrase les fait patienter...

6. Connaissez-vous vos clients ?

- oui je les connais bien, je les appelle par leur nom ou leur prénom
- En général je reconnais leur visage
- ◆ Ouuh là là, je ne suis pas très physionomiste

7. Menez-vous des actions pour garantir la propreté de votre établissement aux heures de pointe ?

- ◆ Nous essayons, mais ce n'est pas toujours évident
- Nous n'en n'avons pas le temps. Nous le faisons avant ou après les heures de pointe
- Oui, absolument, c'est indispensable

8. En cas de réclamation justifiée de la part d'un client, que répondez-vous ?

- ◆ Désolé
- Je m'excuse et je fais un geste commercial
- Rien du tout, les clients mécontents, il y en a toujours

9. Faites-vous le point régulièrement avec votre personnel sur la qualité d'accueil de votre établissement ?

- Non, ce n'est pas nécessaire
- ◆ Oui, quand je remarque un problème
- Oui, régulièrement

10. Lorsque vous vous absentez de votre établissement, comment s'organisent vos collaborateurs ?

- J'ai des collaborateurs efficaces : ils connaissent les consignes
- J'évite de m'absenter ou je reviens très vite dans l'établissement
- ◆ L'équipe se débrouille seule en général

11. Vos clients vous félicitent-ils spontanément pour la chaleur de votre accueil ?

- Oui, et je sais que c'est un point fort de mon établissement
- ◆ Oui mais c'est rare !
- Non, mais mes clients recherchent surtout un bon rapport qualité-prix

12. Un touriste vous demande conseil sur les centres d'intérêt de la ville ou l'actualité de la région. Généralement, que faites-vous ?

- ◆ Je réponds à sa question rapidement et le renvoie vers l'Office du Tourisme
- Je prends plaisir à lui décrire notre quartier, notre région
- Je n'ai pas le temps de faire guide touristique !

La solution esprit client

S'AUTO-ÉVALUER : AVEZ-VOUS L'ESPRIT CLIENT ?

13. Mettez-vous à disposition de vos clients des informations locales sélectionnées par vous ?

- Je n'en ai pas le temps
- ◆ Oui, c'est un petit plus qu'ils apprécient
- Oui, et j'aime en discuter avec eux

14. Êtes-vous flexibles sur les jours et horaires d'ouverture et les adaptez-vous aux événements locaux, à la saison ou aux demandes clients ?

- Cela n'est pas possible, mon établissement a déjà des horaires d'ouverture très larges (au moins 6j/7, 11h/j)
- Je ne souhaite pas les modifier, cela ne vaut pas la peine pour mon établissement
- Cela m'est arrivé, pour profiter d'une occasion particulière

15. Pour connaître l'avis des clients :

- Je fais une enquête une fois par an pour connaître les besoins de mes clients
- ◆ Quand j'y pense, je leur demande s'ils sont satisfaits
- Leur avis, pourquoi faire, s'ils sont là ça veut dire qu'ils sont contents !



VOTRE NIVEAU ESPRIT CLIENT

■ 1 point ◆ 2 points ● 3 points

Vous obtenez moins de 24 points. Visiblement vous avez joué le jeu en répondant aux questions honnêtement. L'accueil de vos clients n'est pas au cœur de vos préoccupations et votre activité fonctionne sans doute grâce à d'autres atouts comme votre emplacement, votre notoriété, votre concept... Néanmoins votre marge de progression est importante, profitez-en... Demandez un Pré-diagnostic pour faire le point sur vos actions d'amélioration !

Vous obtenez de 25 à 34 points. Vous êtes conscient de l'importance de l'accueil client. Des contraintes limitent votre performance : la routine, le temps, les moyens financiers ou les moyens humains. En même temps, vous avez envie d'avancer : faites-vous conseiller pour définir les meilleures actions d'amélioration à mettre en place et ainsi gagner en compétitivité !

Vous obtenez plus de 35 points. Bravo la prise en compte des attentes de vos clients est un de vos points forts et leur satisfaction est un soucis permanent pour vous et votre personnel. A ce niveau c'est un véritable avantage qui vous permet de vous démarquer de vos concurrents. Si ce n'est pas le cas, faites le savoir davantage en communiquant habilement ! Pour trouver d'autres axes de progression, pourquoi ne pas tenter une labellisation Qualité ? Pour en savoir plus, contactez-nous...