

PRE-DIAGNOSTIC ESPRIT CLIENT METHODE ET GRILLE D'OBSERVATION

Cette visite mystère va avoir lieu d'ici la fin de l'été, nous en confions la réalisation à un cabinet professionnel spécialisé.

Elle sera anonyme, et pourra être réalisée à n'importe quel moment (mais ni à l'ouverture, ni à la fermeture), n'importe quel jour, par un enquêteur professionnel qui pourrait être n'importe quel client.

Pour vous permettre de préparer efficacement ce passage de client mystère, nous vous joignons une liste de critères qui servira de base à la grille d'observation de votre établissement.

Selon votre secteur d'activité, les scénarios joués seront différents et certains critères seront renforcés ou ajoutés.

Tous vos collaborateurs, permanents et extras en contact avec le client, sont concernés. Ils sont eux aussi les représentants de l'Esprit Client de votre entreprise, particulièrement en période de plus forte fréquentation touristique.

N'oubliez pas de leur parler de la charte Esprit Client, et de les sensibiliser à la visite mystère en partageant avec eux ces premiers critères d'observation.

Vous recevrez votre rapport de visite avec l'ensemble des critères retenus courant Septembre

« Nous prenons en compte chaque client ou visiteur dès son arrivée »

Q1- Avez-vous reçu un signe de bienvenue dès votre entrée dans l'établissement ?

Signe de bienvenue = un bonjour, un sourire, un signe de tête, un regard... bref, un signe d'accueil

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q2- Que vous a-t-on dit pour vous saluer ?

- * Bonjour / Bienvenue ou équivalent 1 point
- * Madame / Monsieur 1 point
- * Je peux vous aider / Que puis-je pour vous ou équivalent 1 point
- * Rien / Pas de formule d'accueil -3 points

Q3- Vous a-t-on regardé pour vous saluer ?

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q4- La personne qui vous a accueilli, était-elle souriante ?

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q5- Une personne est-elle venue spontanément vous aborder dans les 3 minutes suivant votre entrée dans l'établissement pour s'occuper de vous ou pour vous informer qu'elle allait s'occuper de vous dans un instant ? (par exemple : « j'arrive tout de suite », « je suis à vous dans un instant », ...)

Si la personne est déjà occupée avec des clients, vous attendez votre tour, sinon au-delà de 5 minutes vous allez la chercher.

1. oui 1 point
2. non -1 point
3. non concerné, hôtels et tous les établissements pour lesquels il est nécessaire de faire la queue à un comptoir avant d'être servi.

Q6- Au bout de combien de temps est-on venu vous aborder spontanément ?

Noter en clair le nombre de minutes.

1. /_____/ minute(s)
2. non concerné, personne n'est venu spontanément vous aborder dans les 3 minutes suivant votre entrée dans l'établissement.
3. non concerné, hôtels et tous les établissements pour lesquels il est nécessaire de faire la queue à un comptoir avant d'être servi.

Q7- C'est à votre tour, ou bien vous êtes allé chercher un employé qui n'est plus occupé avec un client, s'est-il rendu immédiatement disponible pour vous ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné, j'ai été abordé spontanément.

Q8- Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez commandé et le moment où vous avez eu le 1^{er} élément de votre commande ?

1. /_____/ minute(s)
2. non concerné, commerces et hôtels.

Café : +1 point si en moins de 5 minutes et +2 points si en moins de 3 minutes / -1 point si en plus de 5 minutes.

Restaurant : +1 point si en moins de 10 minutes et +2 points si en moins de 7 minutes / -1 point si en plus de 10 minutes.

Q9- Combien de clients sont visibles dans l'établissement à votre arrivée ?

Noter en clair le nombre de clients.

1. /_____/ client(s)
2. non concerné, cafés et restaurants.

Q10- Que vous a-t-on dit à votre départ ?

- * Au revoir ou bonne journée / après-midi / soirée... 1 point
- * Madame / Monsieur 1 point
- * A bientôt / Au plaisir ou équivalent 1 point
- * Merci ou équivalent 1 point
- * Rien / Pas de formule de prise de congé -4 points

Q11- Vous a-t-on regardé pour prendre congé de vous ?

1. oui 1 point
2. non -1 point

DEMANDE COMPLEMENTAIRE

Q12- La personne qui s'est occupée de vous a-t-elle la volonté d'identifier votre besoin en vous posant au moins 2 questions ?

Oui = si au moins 2 questions.

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q13- Est-elle à votre écoute, attentive à vos réponses, à ce que vous lui dites (vous donne des signes d'approbation, ne vous coupe pas la parole...)?

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q14- Reformule-t-elle votre besoin ou s'assure-t-elle de bien l'avoir compris ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q15- Durant l'entretien, vous a-t-elle exprimé qu'elle restait à votre disposition, du

type « n'hésitez pas à revenir si vous avez besoin de plus de renseignements » ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q16- Durant l'entretien, a-t-elle cherché à vous rassurer ou vous conforter dans votre choix ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q17- Avez-vous remarqué durant votre visite un ou plusieurs signes d'agacement, d'énervernement ou de lassitude de la part du personnel de l'établissement (d'une manière générale et pas seulement à votre égard) ?

1. oui -2 points
2. non

« Nous facilitons le contact avec nos clients de langue étrangère »

Q18- A-t-on été capable de vous répondre en anglais en utilisant un sujet, un verbe et un complément ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné, scénario joué en français.

« Nous pouvons renseigner nos clients sur leurs centres d'intérêts locaux et régionaux »

Q19- A-t-on été capable de vous donner précisément une activité touristique locale à faire ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q20- A-t-on été capable de vous donner une information pratique, le tarif ou les horaires de cette activité touristique ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q21- Vous a-t-on suggéré d'obtenir plus d'informations touristiques auprès de l'office du tourisme en vous précisant sa localisation ?

oui = vous avez été orienté vers l'office du tourisme ET on vous a communiqué son adresse ou expliqué comment vous y rendre.

1. oui 1 point
2. non 0 point

« Nous recueillons et prenons en compte les avis de nos clients »

Q22- A-t-on montré de l'intérêt à votre réclamation ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q23- S'est-on assuré de votre satisfaction à l'égard de la réponse apportée ou de la consommation prise, du déroulement du repas, ... en formulant une phrase du type « c'est bien ce que vous vouliez savoir ? » ou « ça correspond bien à ce que vous recherchiez ? », « tout se passe bien ? », ... ou équivalent ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q24- Y a-t-il quelque part, un moyen mis à disposition des clients pour faire part de leurs réclamations (cahiers / bloc-notes...) ou de leur satisfaction (un questionnaire ou un livre d'or par exemple) ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné, cafés, commerces et restaurants.

« Nous garantissons la propreté de notre établissement et de ses abords »

Q25- Les abords de l'établissement (2 mètres autour) sont-ils propres ?

propre = pas de papiers, détritus, mégots, déjections canines...

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q26- L'enseigne extérieure est-elle propre ET en bon état ?

propre = pas de traces, saletés, coulures...

bon état = pas de rayures, fissures, cassures...

oui = propre ET en bon état

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q27- Les vitrines de l'établissement (et intérieur vitrine) sont-elles propres ?

propre = pas de traces de doigt, autres traces, saletés, coulures...

1. oui 1 point
2. non -1 point
3. non concerné

Q28- L'intérieur de l'établissement est-il propre ?

propre = pas de papiers, détritus, poussière, traces de pieds...

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q29- Les toilettes de l'établissement sont-elles propres ?

propre = lunette et cuvette propre, lavabo(s) propre(s), pissotière(s) propre(s), sol propre, pas d'eau au sol...

1. oui 1 point
2. non -1 point
3. non concerné

Q30- Le mobilier de l'établissement est-il propre ?

mobilier = chaises, tables, comptoirs, étagères...

propre = pas de poussière, trace de stylo, saleté...

1. oui 1 point
2. non -1 point

Q31- L'établissement est-il bien rangé/ordonné/organisé ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q32- Les éclairages situés au plafond sont-ils TOUS allumés ?

non = si au moins éclairage ne fonctionne pas.

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q33- Le personnel de l'établissement porte-t-il une tenue vestimentaire correcte ?

tenue vestimentaire correcte = tenue en cohérence avec le style du magasin

non = si au moins une personne n'a pas une tenue vestimentaire correcte.

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q34- Le personnel de l'établissement a-t-il une allure soignée ?

allure soignée = rasé du jour ou barbe/bouc/moustaches taillés, pas de chewing-gum, pas de piercing (discret toléré), pas de tâche sur les vêtements, pas d'odeur corporelle nauséabonde...

non = si au moins une personne n'a pas une allure soignée.

1. oui 1 point
2. non 0 point

« Nous affichons clairement les prix de nos prestations, les modalités de règlement et les horaires en français et langues étrangères »

Q35- A l'extérieur de l'établissement, les prix des produits ou des prestations sont-ils TOUS affichés/visibles (produits en vitrine, cartes/menus, prestations, plat du jour...) ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné

Q36- A l'intérieur de l'établissement, les prix des produits ou des prestations sont-

ils TOUS affichés/visibles ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné

Q37- Les modalités de paiement sont-elles visibles à l'extérieur de l'établissement (sur la vitrine, la porte d'entrée, un affichage spécifique extérieur...) ?

modalités de paiement = au minimum carte bancaire acceptée ou logo CB, VISA et en option possible : American Express, « la maison n'accepte pas les chèques », « carte bleue à partir de 10€ »...

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q38- Les modalités de paiement sont-elles visibles à l'intérieur de l'établissement ?

modalités de paiement = au minimum carte bancaire acceptée ou logo CB, VISA et en option possible : American Express, « la maison n'accepte pas les chèques », « carte bleue à partir de 10€ »...

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q39- L'établissement vous confirme-t-il qu'il accepte bien le paiement par carte bancaire ?

1. oui 1 point
2. non 0 point

Q40- Les horaires d'ouverture sont-ils visibles de l'extérieur de l'établissement ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné, établissement ouvert 24h/24

Q41- Les cartes/menus et/ou la tarification des chambres et des différentes prestations sont-ils disponibles également en Anglais ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné, commerces

L'AFFICHAGE DE LA DEMARCHE ESPRIT CLIENT

Q42- La vitrophanie « Esprit Client » est-elle visible depuis l'extérieur de l'établissement ?

1. oui 1 point
2. non 0 point
3. non concerné, pas de vitrine.

Si oui, est-ce l'ancienne vitrophanie ou la nouvelle ?

LE RESENTI DU CLIENT MYSTERE

Q43- En arrivant devant l'établissement, avez-vous eu :

1. très envie d'entrer
2. envie d'entrer
3. pas très envie d'entrer
4. pas du tout envie d'entrer

Q44- Quelle est la toute première impression que vous avez eue en rentrant dans l'établissement ?

1. très chaleureuse
2. chaleureuse
3. neutre
4. froide
5. très froide

Q45- Avez-vous trouvé aimable la personne qui s'est occupée de vous ?

1. très aimable
2. aimable
3. pas très aimable
4. pas du tout aimable

Q46- Par rapport à la visite que vous venez d'effectuer, auriez-vous envie de revenir pour effectuer des achats ou consommer dans cet établissement ?

1. très envie
2. envie
3. pas très envie
4. pas du tout envie

Q47- Par rapport à la visite que vous venez d'effectuer, auriez-vous envie de recommander cet établissement à votre entourage ?

1. J'ai très envie de recommander cet établissement
2. j'ai envie de recommander cet établissement
3. je n'ai pas très envie de recommander cet établissement
4. je n'ai pas du tout envie de recommander cet établissement