CLIENT MYSTÈRE | HÔTEL

QUALITÉ PERÇUE

Grant Thornton

Primum non nocere

EYE GUEST ® HÔTELLERIE

L'INVITÉ MYSTÈRE, POUR FAIRE ÉVOLUER VOS PRATIQUES VERS L'EXCELLENCE !

SERVICE FRANCE® GARANTI

AFNOR 102495
conseils RSE

QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

La qualité perçue est une notion complexe qui évolue dans le temps en fonction des **besoins implicites et explicites des clients**. Ces détails sont rarement exprimés, les questionnaires de satisfaction ne permettent pas d'accueillir intégralement ce type de recueil.

L'analyse de la **qualité perçue** de votre établissement permettra de mettre en lumière vos **points forts tout en soulignant les axes d'améliorations à développer**.

QUELLES SONT LES **RÉPONSES** ?

Des visites régulières pour construire un **plan d'action.**

Nous organisons ces audits sous forme de **client mystère**. Dans le cadre d'un contrat à l'année, **les dates de venues ne sont pas connues à l'avance**.

L'auditeur se fait connaître juste après les formalités de départ pour faire état d'un pré-diagnostic **qui fera l'objet d'un rapport complet**.

LA QUALITÉ MISE À **L'HONNEUR**

La qualité de la prestation hôtelière est essentielle et le professionnalisme des équipes peut souvent faire la différence. **Nos clients mystère sauront repérer les petites attentions** que vous mettez en place. De plus, l'hôtellerie se doit d'avoir un certain niveau d'exigence sur la qualité des produits utilisés ainsi que vendus. Nous évaluerons vos engagements en termes de **développement durable** dans le cadre d'une dynamique de **Très haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale (THQSE®)** basée sur les **Objectifs de Développement Durable de l'ONU**.

UN DIAGNOSTIC QUALITÉ **COMPLET**

Nos référentiels d'analyse et nos rapports suivent un **déroulé méthodologique** afin de mettre en évidence les éléments vécus lors des différentes étapes du séjour client. La vocation de cette prestation est de **retranscrire les impressions réellement perçues de l'ensemble des produits et services** que vous proposez, le tout avec un regard éclairé et bienveillant.

À VOUS DE JOUER !

QUEL EST LE **PROCESSUS ?**

Avant la visite

- Le responsable de l'établissement définit l'offre de services que le client mystère va tester,
- Le client mystère parcourt l'intégralité du site internet et relève les points forts (référencement, ergonomie, informations, etc.) ainsi que les axes d'amélioration (erreurs, incohérences, etc.),
- Le client mystère réserve une chambre et tous les services convenus précédemment,
- Une prise de contact avec l'établissement avant l'arrivée sera faite systématiquement pour tester le professionnalisme et l'accueil du personnel (des demandes particulières pourront être faites).

Pendant la visite

- Le client mystère évaluera l'ensemble des services et prestations convenus (la qualité perçue, l'écoute, l'ambiance, la propreté, etc.),
- Le lendemain, le client mystère se dévoilera afin de proposer un retour à chaud au responsable identifié.

Après la visite

- Le client mystère compile et analyse toutes les données collectées, rédige un rapport détaillé avec un score et propose des recommandations personnalisées,
- Le responsable de la structure reçoit le score de son établissement et le rapport associé.

David Brissaud
Responsable développement Transformation Durable
david.brissiaud@fr.gt.com
agenceprimum.fr

Agnès de Ribet
Associée en charge du *Business Development, Marketing* et Communication
agnes.deribet@fr.gt.com
grantthornton.fr