



Le Client Mystère

ou Participer à l'amélioration du service et de l'offre

Le clin d'œil de l'agitateur...

Mettre en place une visite du "Client Mystère", c'est se faire passer pour un client "lambda", pour suivre un scénario afin de tester les points forts et les points faibles de votre établissement.

Le "Client Mystère" consignera ses observations dans un rapport qui vous sera remis et qui vous permettra de mettre en évidence des critiques positives pour améliorer la qualité d'un service.

Faire intervenir un "Client Mystère", c'est participer à la satisfaction de vos clients.

La durée

1 à 3 jours selon la mission

Objectifs ■

- ⊙ Tester le service en se mettant "dans la peau" d'un client.
- ⊙ Observer un certain nombre d'éléments liés à la propreté, à la présentation des produits, à la conformité des produits, à l'accueil, à l'attente, au conseil et au service fourni au client.
- ⊙ Apprendre à travailler ses points forts et faire progresser ses vulnérabilités.
- ⊙ Améliorer la qualité du service rendu.
- ⊙ Mieux communiquer avec les clients.
- ⊙ Comprendre les enjeux de la qualité perçue.

