

# Le Passager-Mystère

Un formidable **outil stimulateur**  
d'amélioration continue et de qualité

**CA**  
PRO NANTES  
**CA**



**Une marque est définie par l'expérience-client.  
L'expérience est marquée par les employé.es**  
Shep Hyken, Customer Service Speaker



- 02 Sommaire
- 03 Qui sommes-nous ?
- 04 Le Passager Mystère
- 05 Les avantages
- 06 Le process
- 07 Le process
- 08 Tarifs et modalités
- 09 Nos autres prestations

# SOMMAIRE



Seulement **4% des passagers mécontents** expriment leur insatisfaction. **96% des clients insatisfaits** vous font de la mauvaise publicité, restent muets ou ne voyagent plus avec votre Compagnie



# Qui SOMMES -NOUS

**EA Pro Nantes**, fondé à Nantes en France, début 2013 par **Eric Alauzen**, est un cabinet de formation comportementale en hôtellerie, incluant des prestations d'audit annoncés et mystère, destinés aux hôtels et aux compagnies aériennes.

Dans ses activités de formation, l'objectif du cabinet EA Pro Nantes est de former l'ensemble du personnel hôtelier en contact avec la clientèle aux valeurs du savoir-être, mais aussi d'évaluer les expériences-client ou passager via des audits-mystère dans l'hôtellerie et dans l'aérien.

Les valeurs de **EA Pro Nantes** visent avant tout la satisfaction du client par le respect de ses promesses et de ses engagements et par le dépassement des attentes de nos clients.



# LE PASSAGER MYSTERE

La carrière internationale d'Éric ALAUZEN (franco-australien), fondateur du cabinet EA Pro Nantes, formateur en savoir-être en hôtellerie, visiteur-mystère et passager-mystère, s'est toujours conjuguée entre communication et formation, avec de longues expériences dans le domaine de l'hôtellerie, dans des postes de Directeur de la Communication ou de la Formation de groupes hôteliers.


Grand voyageur et curieux, Eric a mis au point et continuellement actualisé ses modules sur le savoir-être dans les métiers en contact avec la clientèle, à partir de ses propres observations, et ceci depuis de longues années.

Nommé par le magazine américain *Hotels* en qualité de Global Hotelier pour ses activités de formation, Eric a également animé des conférences sur le savoir-être professionnel, écrit des articles sur le sujet dans des revues professionnelles et fut professeur de savoir-être dans deux instituts de formation hôtelière.

Eric a également contribué à plusieurs programmes d'amélioration de qualité pour plusieurs compagnies aériennes lorsqu'il habitait en Australie, notamment pour la compagnie Qantas.

SAVOIR-ÊTRE  
**SAVOIR-ÊTRE**  
Ce jeudi 15 décembre, à 15h  
Salle de Conférence  
"De l'importance du  
savoir-être en entreprise"

Conférencier :  
Eric ALAUZEN  
Expert en Formation Comportementale



Avec  
Madame Imen KHMASSI  
Directrice Générale UPES  
Madame Aida ALAYA  
Enseignantes UPES





# LE VOL MYSTÈRE

*Ses avantages*



## Qu'est-ce qu'un audit-mystère ?

Généralement parlant, l'audit-mystère constitue un outil de mesure de la conformité du service sur l'ensemble des points-contacts possibles avec la marque. Autrement dit, il permet de contrôler le ressenti de l'expérience client et de s'assurer que le service fourni est parfaitement conforme aux critères définis par l'entreprise en matière de relation client, ceci à toutes les étapes de son parcours.

### L'audit-mystère, une opportunité et non une sanction

L'audit-mystère doit être conçu, et ressenti lors de son rapport, comme une opportunité par les employé.es et non comme une sanction. Il doit être présenté telle une évaluation constructive. Faire suivre le rapport présenté à la Direction Générale par un débriefing collectif du personnel, permet de l'insérer dans le processus de formation globale.

L'audit-mystère va permettre de faire savoir à l'entreprise si elle est à la hauteur des attentes de ses clients et si elle délivre effectivement ce qu'elle promet.

### L'audit-mystère, focus sur vos clients !

Attention à ne pas confondre ce qui est important pour vous et ce qui est important pour vos clients. Par exemple, il est sûrement incontournable pour vous que vos PNC portent leurs badges et leurs uniformes, c'est un attendu du management. Mais pour le client, il sera beaucoup plus vital que les toilettes de la cabine soient propres et que la qualité d'écoute de votre hôtesse soit parfaite.

L'objectif de la compagnie sera toujours de limiter au maximum les raisons de déplaire à ses passagers et en cela, le passager-mystère pourra aider en mettant en relief tous les "irritants"...

**En conclusion**, une prestation d'audit mystère, bien préparée et bien "interprétée" créera un impact particulièrement positif sur votre compagnie à long terme, ceci en mesurant fidèlement le parcours passager sur l'ensemble des points de contact et en impliquant toutes les parties prenantes. Vos collaborateurs comprendront l'importance de leur comportement, partout et toujours, dans le cadre de leurs missions.



# LE VOL MYSTERE

*Le Process*

Au contraire des avis et commentaires de passagers qui peuvent être laissés sur les sites dédiés ou sur votre propre site (souvent écrits, quand ils sont négatifs, sur un coup de tête ou dans le cadre d'une occurrence parfois injustifiée), l'analyse indépendante du passager-mystère constitue un audit neutre, professionnel et détaché de toute susceptibilité ou occurrence. Parfaitement naturel, le passager-mystère vivra le vécu de chacun de vos passagers, dans son aspect positif et négatif.

## Ce que nous analysons

Les rapports de nos passagers-mystère sont extrêmement complets et s'attachent à scruter les moindres détails que votre passager enregistre, consciemment ou inconsciemment, avec votre compagnie, mais aussi avec vos partenaires au sol :

- Savoir-être et savoir-faire lors de la réservation
- Qualité de l'enregistrement
- Qualité de l'embarquement
- Accueil et assistance à bord
- Installation des passagers
- Propreté de la cabine
- Qualité hygiénique à bord (cabine, toilettes...)
- Postures et comportements des PNC entre eux
- Postures et comportements des PNC avec passagers
- Tenues vestimentaires et corporelles
- Langage, émotion, écoute, compréhension, réactions
- Qualité des annonces au cours du vol
- Qualité présentation des mesures de sécurité
- Efficacité des PNC lors du service repas
- Efficacité des PNC lors des ventes Duty Free
- Qualité globale des PNC au cours du vol
- Qualité de la prise de congé
- Récupération des bagages
- ...



# LE VOL MYSTÈRE

Le Process

## A qui s'adresse nos vols-mystère

- Compagnies aériennes nationales ou régionales
- Compagnies aériennes privées
- Compagnies low-cost
- Compagnies de jets privés

Ils peuvent être effectués en classe Economie, Premium, Economie, Business ou Première Classe.

## Notre matrice de référentiel

Nos référentiels (*outils d'évaluation utilisés par le passager-mystère*) ne sont en rien figés, nous voulons qu'ils correspondent exactement à vos besoins et à vos attentes, et nous pouvons les retravailler ensemble, avant la prestation, pour les personnaliser à votre compagnie. Le minimum de points analysés est de 550 sur un court ou moyen courrier, en Classe Economie ou Premium Economie.

## Nos modalités de fonctionnement

- Le vol-mystère est préparé directement avec le Directeur Général de la compagnie ou son représentant dans la plus grande confidentialité. Un devis complet est alors envoyé par nos soins.
- Lorsque le devis est accepté, un bon de commande reprenant les termes précis du devis, est envoyé par le client. Il est obligatoirement accompagné d'un acompte de 50% du prix de la prestation.
- La trame du référentiel de l'audit est alors adaptée à votre compagnie par notre cabinet. Un scénario est bâti avec vous.
- Le passager-mystère, une fois la réservation faite, réalise sa prestation.
- Le rapport de l'audit est envoyé sous sept jours ouvrables et présenté en distanciel ou présentiel auprès de la compagnie. Une copie écrite est également remise ou envoyée par mail.



**TARIF 2024-2025**

**VOL MYSTERE**

A partir de

**€ 690 nets**

**Devis préalable établi**

**Acompte obligatoire 50% à la commande**

**Solde à remise du rapport d'audit**

**NOS TARIFS  
ET MODALITES**

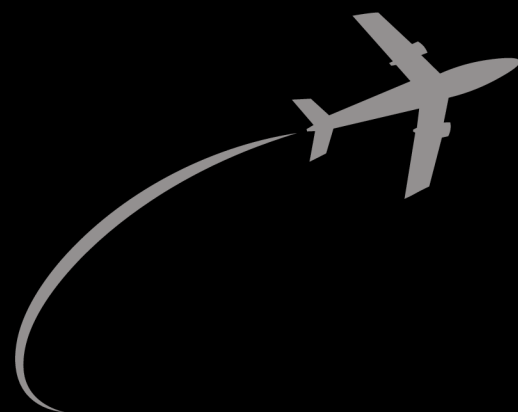


**Nos prix incluent :**

- La préparation du référentiel et son adaptation à vos besoins
- La réalisation de l'audit par le passager-mystère (Eric Alauzen)
- Le rapport d'audit présenté oralement en présentiel ou distanciel et par écrit

**Nos prix n'incluent pas :**

- Le prix du billet A/R du vol-mystère
- Les frais de transport entre Nantes et l'aéroport de départ et entre l'aéroport de retour et Nantes
- Les frais d'hébergement/nourriture et transferts, si applicables, entre vol aller et vol retour



**A noter :**

Si la compagnie entend effectuer plusieurs vols-mystère dans l'année, des tarifs remisés s'appliqueront.

*Pour nous contacter :*

**EA Pro Nantes**

**Eric ALAUZEN**

**T. +33 7 88 45 30 03**

**info@eapronantes-formation.com**

**www.eapronantes-formation.com**





# NOS AUTRES PRESTATIONS

Nos modules de formation au savoir-être  
[www.eapronantes-formation.com](http://www.eapronantes-formation.com)

SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Accueil et  
Savoir-Être en  
hôtellerie*



SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Savoir-Être à la  
Réception*



SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Savoir-Être au  
Restaurant, Bar et  
Room Service*



SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Le Savoir-Être  
en Etages*



SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Le Savoir-Être  
des Personnels  
de Sécurité*



SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Savoir-Être  
au Spa*



Notre prestation de visiteur-mystère  
pour établissements hôteliers  
[www.eapronantes-formation.com](http://www.eapronantes-formation.com)

**La Visite-Mystère**

Un formidable outil stimulateur  
d'amélioration continue et de qualité





Vivez le vécu de vos  
clients dans votre hôtel ?