

La Visite-Mystère

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



**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 Visiteur Mystère
- 05 Les avantages
- 06 Le process
- 07 Le process
- 08 La Cerise sur le gâteau !
- 09 Tarifs et modalités

SOMMAIRE



Seulement **4% des clients mécontents** expriment leur insatisfaction. **96% des clients insatisfaits** vous font de la mauvaise publicité, restent muets mais ne retournent plus dans votre établissement



Qui SOMMES -NOUS

EA Pro Nantes Formation, 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 Formation** 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 Formation** 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 VISITEUR MYSTERE

La carrière internationale d'**Eric ALAUZEN**, fondateur du cabinet **EA Pro Nantes Formation**, formateur au savoir-être en hôtellerie et visiteur-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 ces modules sur le savoir-être en hôtellerie, 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 anime des conférences sur le savoir-être professionnel, écrit des articles sur le sujet dans des revues professionnelles et au début de sa carrière, fut professeur de savoir-être dans deux instituts de formation hôtelière.

Il rajoute également à ses expériences celle de visiteur-mystère (*Terrou-bi Dakar Sénégal, Royal Thalassa Monastir Tunisie, Sheraton Hotels Tunisia, Wena Hotels Britain and Egypt...*) dans le secteur hôtelier, mais pas seulement (*Points de Vente Michelin, en Tunisie*). Son sens du détail, sa connaissance du monde de l'hôtellerie et des hôtels, sa curiosité et sa discrétion lui permettent de réussir ses missions et de mettre en exergue d'une façon neutre et professionnelle, les points forts et faibles d'un établissement.

Enfin, Eric est également passager-mystère lors de vols-mystère effectués pour contrôler la qualité des prestations d'un vol d'une compagnie aérienne grâce à une expérience acquise chez **Qantas** (*ligne nationale australienne*).

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



LA VISITE MYSTÈRE

Les 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 employés portent leurs badges, c'est un attendu du management. Mais pour le client, il sera beaucoup plus vital que sa réclamation soit entendue et solutionnée ou que le room-service délivre prestement sa commande.

L'objectif d'un établissement hôtelier sera toujours de limiter au maximum les raisons de déplaire à ses clients et en cela, le visiteur-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 entreprise hôtelière à long terme, ceci en mesurant fidèlement le parcours client 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 l'hôtel.



LA VISITE MYSTERE

Le Process

Au contraire des avis et commentaires de clients 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 visiteur-mystère constitue un audit neutre, professionnel et détaché de toute susceptibilité ou occurrence. Parfaitement naturel, le visiteur-mystère vivra le vécu de chacun de vos clients, dans son aspect positif et négatif.

Ce que nous analysons

Les rapports de nos visiteurs-mystère sont extrêmement complets et s'attachent à scruter les moindres détails que votre client enregistre, consciemment ou inconsciemment, dans votre établissement.

- Qualité de la réservation ? Présentation hôtel ?
- Qualité réponse téléphonique ? Attente ? Premiers mots
- Savoir-être et savoir-faire lors de la réservation
- Qualité environnement externe et interne
- Qualité du check-in
- Qualité de l'accompagnement à la chambre
- Accueil et assistance durant le séjour
- Propreté de la chambre, des lieux communs...
- Postures et comportements des employés entre eux
- Postures et comportements des employés avec clients
- Tenues vestimentaires et corporelles
- Langage, émotion, écoute, compréhension, réactions
- Qualité de l'information donnée au client
- Qualité signalisation interne et externe
- Qualité réponse téléphonique interne
- Qualité accueil et assistance au restaurant durant repas
- Qualité du room-service : commande, attente, livraison
- Postures et attitudes des femmes de chambre
- Qualité globale personnels de sécurité
- Réaction personnels face à réclamation
- Gentillesse sans familiarité ?
- Qualité du check-out
- ...



LA VISITE MYSTÈRE

Le Process

A qui s'adresse nos visites-mystère

- Hôtels toutes catégories citadins
- Hôtels-boutiques
- Maisons d'hôtes
- Complexes hôteliers balnéaires
- Résidences hôtelières
- Restaurants

Notre matrice de référentiel

Nos référentiels (*outils d'audit utilisés par le visiteur-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 hôtel. Le minimum de points analysés est de 550 sur une visite-mystère de trois jours (*2 nuits*).

Nos modalités de fonctionnement

- La visite-mystère est préparée 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 établissement par notre cabinet. Un scénario est bâti avec vous.
- Le visiteur-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 du Directeur Général de l'hôtel. Une copie écrite est également remise ou envoyée par mail.



LA CERISE SUR LE GATEAU



Le plan de formation : à la remise du rapport d'audit, mettant en exergue les points forts et les points faibles de la qualité de service de votre établissement, nous pourrons, *si vous le désirez*, construire un plan de formation afin de corriger les éventuels points faibles que nous avons notés dans les différents départements.

Ce plan de formation vous sera gracieusement offert.



TARIF GESTION COMPLETE

VISITE MYSTERE 3 jours/2 nuits

€ 595 nets

VISITE MYSTERE 2 jours/1 nuit

€ 395 nets

VISITE MYSTERE Restaurant

€ 95 nets (par repas)

VISITE MYSTERE sur mesure

Sur devis

**Acompte obligatoire 50% à la commande
Solde à remise du rapport d'audit**

Nos prix incluent :

- La préparation du référentiel et son adaptation à vos besoins (*minimum 550 points pour hôtel*)
- La visite-mystère incluant tous les départements dont les cadres et employés sont en contact clientèle
- Le rapport d'audit présenté oralement en présentiel ou distanciel et par écrit
- Un plan de formation global, correcteur des points faibles détectés

Nos prix n'incluent pas :

- Les frais de transport du Visiteur-Mystère au départ de Nantes, France (*aller/retour*)
- Les frais d'hébergement/nourriture/ boissons et dépenses diverses à l'hôtel
- Les frais de transfert entre l'aéroport ou gare et l'hôtel (*aller/retour*)

NOS TARIFS ET MODALITES



Pour nous contacter :

EA Pro Nantes Formation

Eric ALAUZEN

T. +33 9 77 00 71 62

T. +33 7 88 45 30 03 (WA)

info@eapronantes-formation.com

www.eapronantes-formation.com