

« *Penser client est notre leitmotiv pour vous proposer des audits de qualité !* »

Accueil Quatre Etoiles réalise **des audits qualité et des « visites mystère »** pour mesurer l'efficacité de vos actions de communication, la satisfaction de vos clients et la performance de vos équipes. Face à l'évolution des attentes et des comportements des clients, de l'impact des nouvelles technologies et le développement du cross canal, nous vous proposons de :

- ❖ Prendre le pouls de votre clientèle pour envisager les modifications et les améliorations de votre offre de service
- ❖ Bénéficier du recul nécessaire pour être objectif et vous permettre d'agir,
- ❖ Eclairer votre vision client par l'analyse de la performance de votre entreprise

Tout en étant accompagné par des consultants spécialisés dans le domaine de la relation client avec une expérience des audits qualités, du conseil et de la formation sur mesure et personnalisés.

Partout où vous proposerez des prestations de service à vos clients, Accueil Quatre Etoiles vous apportera son expérience de plus de 10 ans dans le domaine de la relation client, de sa connaissance des attentes des clientèles acquises par nos conseils et nos formations.

Déroulement et étapes d'un audit qualité :

Etape 1 : Avant

Cette étape permet de recueillir, d'analyser ce que vous proposez à vos clients à travers différents canaux de communication mais aussi de vos moments de vérité des réponses transmises par mail, par téléphone et par courrier.

Etape 2 : Pendant

Cette étape permet de mesurer sur le terrain la qualité d'accueil et de prestation d'un point de vente et/ou de vos équipes en contact avec la clientèle.

L'objectif de cette étape est établir un état des mieux des ressentis de vos clients :

« *Comment perçoivent-ils les prestations proposées ?* »

« *Que retiennent-ils de cette expérience ?* »

« *Que vivent réellement vos clients ?* »

« *Sont-ils réellement satisfaits ?* »

Etape 3 : Après

Cette étape permet de recueillir les données quantitatives et qualitatives, d'analyser les écarts et de présenter un plan d'action avec nos préconisations pour améliorer votre qualité de services et votre offre.

Domaines dans lesquels nous réalisons des audits :

- Hôtellerie, office du tourisme,
- Restauration commerciale
- Agences de voyage
- Commerces divers
- Collectivités
- PME-PMI