

# Pour commander votre prédiagnostic

## « Esprit Client 2010 » :

Afin de nous permettre de vous établir un devis adapté à vos besoins, merci de compléter et nous retourner le questionnaire ci-après ou nous contacter par téléphone au 06.78.43.79.74.

- **Nom de l'établissement**

.....

- **Nom du responsable de l'établissement**

.....

- **Vos coordonnées**

• **Adresse postale :**

.....

.....

• **N° de téléphone :**

.....

• **N° de télécopie :**

.....

• **Email :**

.....@.....

- **Quel est votre secteur d'activité ?**

.....

- **Combien de visite mystère souhaitez-vous faire réaliser ?**

.....

- **Souhaitez-vous des visites mystères ?**

En Français

En Anglais

Les deux

# Votre prédiagnostic



**H.T.R. Consulting**

Le Cros de l'Estang

104, impasse des Mûriers

83136 Méounes les Montrieux

Tel : 06.78.43.79.74

contact@htr-consulting.fr

[www.htr-consulting.fr](http://www.htr-consulting.fr)

Avec



Partenaire de la CCI Marseille Provence

# H.T.R. Consulting en quelques mots

## Qui sommes nous ?

Créé en 2009 par Thierry DION, H.T.R. Consulting est un cabinet d'Audit, de Conseil, de Formation et de Recrutement, spécialisé dans les métiers de l'Hôtellerie, du Tourisme et de la Restauration.

En 2010, nous avons décidé d'étendre nos activités à l'ensemble des entreprises du commerce et des services.

## Notre objectif

Accompagner les professionnels du Tourisme, du Commerce et de l'Artisanat dans une démarche de qualité de service.

Notre action doit permettre de développer durablement les performances de nos clients en leur proposant différents services dont :

- Des audits "qualité"
- L'assistance et le conseil dans les domaines de la sécurité, des conditions de travail, du développement durable, du développement commercial, de l'obtention de label ou certification, ...
- Un accompagnement dans le recrutement et la fidélisation du personnel
- La mise en place de plan de formation pour les collaborateurs

## Pourquoi nous faire confiance ?

- Nos compétences professionnelles, qui complètent votre propre savoir-faire
- Nos méthodes et outils, qui apportent une rigueur dans l'évaluation d'une situation
- Notre disponibilité et notre réactivité, et plus généralement notre implication à vos cotés, dans une relation de confiance réciproque
- Une approche pragmatique, où toutes prestations se justifient par l'apport d'une réelle valeur ajoutée quantifiable
- Une gamme étendue de services avec un interlocuteur unique susceptible de vous accompagner dans différents projets et en garantir la cohérence
- Nous élaborons ensemble un cahier des charges adapté, afin de personnaliser notre prestation et ajuster les coûts en fonction de vos objectifs

## Le Pré-diagnostic Esprit Client 2010

Une méthode et des outils développés par la CCI Marseille Provence et réservés exclusivement aux signataires de la charte « Esprit Client ».

### L'appel et la visite mystère

Afin d'évaluer la qualité de l'accueil, notre mission inclus :

- un appel mystère (en français ou en anglais)
- une visite totalement anonyme, avec ou sans achat

Une preuve de passage sera jointe à notre rapport de visite.

### Le Client Mystères

Formé aux techniques de l'audit, c'est un spécialiste des relations clients.

En se rendant dans votre établissement, le client mystère adopte la posture d'un client ordinaire.

Il déroule un scénario préétabli (demande de tarif, de renseignement, d'information touristique, réclamation, consommation d'une boisson au bar, ... ) et observe l'état et la propreté du lieu, la qualité de service, ...

### Le Grille d'Evaluation

Après sa mission, le client mystère complète la grille d'évaluation en répondant objectivement aux différentes questions du référentiel.

La grille d'évaluation comporte 40 critères de contrôle qui reprennent les 8 engagements de la charte « Esprit Client ».

### Le rapport de visite

En plus de la grille d'évaluation, nous demandons au visiteur mystère de donner son ressenti sur l'établissement en tant que client potentiel. Vous avez ainsi une vision complète de votre établissement à un instant « T ».

Vous aurez également un comparatif de votre établissement par rapport à la moyenne des autres établissements « Esprit Client ».

### Nos délais d'intervention

- Une réponse de principe et un devis sous 48h
- Une intervention dans un délai de 6 mois maximum, afin de garantir l'anonymat des clients mystères
- Un rapport de visite sous 15 jours après la visite mystère

### Nos Tarifs

€/ H.T (\*)

Visite Mystère en Français

55,00

Visite Mystère en Anglais

65,00

(\*) Tarif dégressif en fonction du nombre de VM commandée - Achat ou prestation consommée en sus