

# Une offre adaptée à vos besoins !

## ◇ **UNIQUE .... à la Réunion,**

Nos clients mystères sont immergés dans la société réunionnaise conscients de ses spécificités et en phase avec le marché local...

## ◇ **DIFFERENT**

Chaque segment d'activité est travaillé avec des personnalités dont l'expertise est reconnue dans leur domaine.

## ◇ **ATTRACTIF**

Un outil ludique, innovant et développant la cohésion de vos équipes.

## ◇ **DURABLE**

Un partenariat qui s'inscrit dans le temps au travers de plans d'action s'appuyant sur des faits.



## Constater, Evaluer, Comparer Analyser, Performer ...



**Bernard GALLOT**

Dirigeant Associé

Tél : **0692 43 42 62**

bernard@mystere-consulting.com

**Tony BOYER**

Dirigeant Associé

Tél : **0692 43 42 93**

tony@mystere-consulting.com

**www.mystere-consulting.com**

# MYSTERE

C O N S U L T I N G

## ... Révélez-Vous !

# Mystère ...

- ◆ Etes-vous certain de connaître vos clients ?
- ◆ Savez-vous ce qu'ils vivent réellement ?
- ◆ Sont-ils vraiment satisfaits ?
- ◆ La promesse du service client est-elle tenue ?



## LE PRINCIPE DES ENQUETES MYSTERES

Les enquêtes mystères ont pour OBJECTIF de mesurer la qualité de l'accueil, du conseil et des prestations d'une structure en contact avec la clientèle.

Ces véritables baromètres qualité peuvent se faire sous la forme d'appels, d'emails ou de visites mystères.

La MISSION du visiteur mystère ? Observer, et répondre à un ensemble de critères prédéterminés en amont avec le client.

La trame de son enquête peut porter sur : l'aménagement extérieur/intérieur, l'attractivité commerciale mais aussi et surtout la qualité de l'accueil, le temps d'attente ou la prestation de services.

Les enquêtes sont ensuite traitées et analysées afin d'établir un rapport d'analyse définissant un état des lieux, des axes et leviers d'amélioration et un accompagnement adapté.

MYSTERE CONSULTING vous accompagne dans la présentation des résultats auprès de votre équipe.

Définition de la grille précise et exhaustive des critères d'évaluation

Recrutement ciblé et formation de clients mystères locaux  
Adhésion à une charte de confidentialité

Restitution de l'Audit après saisie, compilation et analyses des résultats  
Définition des axes correctifs  
Accompagnement

# ... Et Révélations !

Les enquêtes mystères répondent de manière souple et efficace aux besoins du management terrain, quelque soit le secteur d'activité des entreprises recevant du public.

Le client, fidèle à un service ou à une marque, revient parce qu'il s'attend à retrouver toujours le même niveau de qualité : les enquêtes mystères viennent mesurer objectivement les critères de qualité attendus par le client dans le temps.

