

Web Qual #7

Audit « Visiteur Mystère » : les
écarts récurrents
21 septembre 2021

[tourisme-occitanie.com](https://www.tourisme-occitanie.com)



OBJECTIF



Faire le point sur les critères du référentiel Qualité Tourisme « Visite Mystère » présentant souvent des écarts qualité.

Les points récurrents



Critère

3 Ecarts récurrents

L'OT traite les demandes clients enregistrées sur les réseaux sociaux

Oui Non Non Mesuré

Il s'agit des demandes clients et non des avis/réclamations (autre critère) Exemple: demande d'informations via le chat Messenger FB / Instagram / Google etc ...Ce critère concerne les pages gérées par l'OT.

Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un chaque BIT soit individuellement présent sur les réseaux sociaux. Pour une demande envoyée en période d'ouverture de l'OT, la réponse est apportée en un maximum de 8 heures. Hors période d'ouverture, le délai de réponse ne peut excéder 24h.

Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

Le message sur Instagram est rarement traité.



Sur google, possibilité de poser des questions mais pas toujours de réponse.

Questions et réponses

Afficher toutes les questions (8)

Poser une question

Planifier votre visite



Durée moyenne sur place - De 20 min à 1,5 h

En hors saison, pas de réponse sur les week-end.



Critère

S'il existe un prédécroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)

Oui Non Non Mesuré

" Cocher en ""non mesuré"" en absence de prédécroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

1 Ecart récurrent

Les sous menus sur les langues manquent souvent de pertinence.

En effet, lorsque je tape 2 pour « je parle anglais », mon interlocuteur prend l'appel en français.

Pour mémo : dans ce cas, l'auditeur ne retire pas le point car ce n'est pas la demande, mais en fait la remarque pour une amélioration à venir.



Critère

1 Ecart récurrent

La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable"

Questionnement client souvent trop rapide.

Il est rarement demandé les centres d'intérêt du client...
Qu'est ce qu'ils aiment faire ?
Comment souhaitent-ils découvrir la destination ?
Est-ce qu'ils sont plus patrimoine, loisirs...?

Autant de questions que vous pouvez formuler selon les situations et les demandes



Critère

1 Ecart récurrent

Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée.

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

Aucune proposition spontanée en fin d'entretien.

L'entretien se conclut sur la réponse à nos demandes.

Nous sommes rarement relancés sur une nouvelle offre qui pourrait correspondre à notre profil (typologies, intérêt , demande)



Critère

1 Ecart récurrent

Le conseiller pratique une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site .
Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

Langue non maîtrisée alors qu'elle est communiquée pour l'audit.

Pas de « back up » pour les équipes lorsqu'elles ne maîtrisent pas la langue.



Critère

1 Ecart récurrent

En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit.

Oui Non Non Mesuré

Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

Bien activer l'attente (musique ou micro off) lors des mises en attente.

Pour mémo : dans ce cas, l'auditeur ne retire pas le point car ce n'est pas la demande mais en fait la remarque pour une amélioration à venir.



Critère

L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client

Oui Non Non Mesuré

Les informations et la documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc.).
Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

Ecart récurrent

Attention au lien : les mettre dans la bonne langue ou prévenir le client.

Bien répondre à toutes les questions.

Avec les systèmes de gestion des emails, veillez à expliquer les documents envoyés.



Critère

Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.

Oui Non

"A la différence du critère n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable"

Ecart récurrent

Attention au mail trop stéréotypé : certaines phrases sont souvent inadaptées.

Bien reprendre le genre et le nom du client (quand il est connu).



Critère

Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

Oui Non Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. Possibilité de rajouter une poubelle et un cendrier dans le cadre du rattrapage . Coef 1. Famille Confort Propreté Rattrapable

Ecart récurrent

Très souvent, absence de cendrier.

Poubelles souvent pleines pendant les saisons.



Critère

La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

Ecart récurrent

Attention à bien apposer la plaque ou autre affichage sur les BIT.



Critère

A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les numéros d'urgence et un plan de la ville.

Oui Non Non Mesuré

Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT doivent être actualisées quotidiennement en considération des langues effectivement parlées par les conseillers présents. Le cas échéant un plan de la communauté de communes est recommandé. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Constat visuel. . Coef 1. Famille Information Communication Rattrapable

Ecart récurrent

L'affichage des langues parlées est souvent général et pas quotidien.



Critère

Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.

Oui Non Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. .

Coef 3. Constat visuel.

Information Communication Rattrapable

Ecart récurrent

Trace des anciens scotchs, feuille A4 jaunie ou parfois gondolée...



Critère

Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

Ecart récurrent

Absence fréquente sur les BIT ou badges non visibles (tour de cou sur l'envers, veste par-dessus le badge, cheveux recouvrant celui-ci)



Critère

A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction

Oui Non Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e –mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client)

Coef 3 Non Rattrapable

Ecart récurrent

La question « souhaitez vous d'autres informations ? » ou autre formulation n'est pas systématique.

L'outil de recueil de la satisfaction est majoritairement proposé sous la forme d'une affichage. Une sollicitation orale vous permettrait de collecter plus de retour.



Critère

Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination

Oui Non Non Mesuré

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

Ecart récurrent

Sur la saison 2021, peu de document dans une deuxième langue étrangère du fait du COVID ... Un document numérique peut répondre à cette demande et satisfaire vos clients de nationalité étrangère.



Critère

L'OT a revendiqué la fiche de son OT sur au moins 2 sites d'avis en ligne.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT a identifié et désigné dans sa stratégie de promotion. Il peut s'agir de 2 sites d'avis en ligne communs pour l'ensemble de l'OT et des BIT dans le cadre d'une gestion centralisée du suivi de la e-réputation de l'OT et non de 2 sites par BIT. Ex : Google, MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, Booking.. D'autres sites que FaceBook sont recommandés car il ne s'agit pas à proprement parler d'un site d'avis en ligne mais davantage d'un réseau social utilisé comme outil de promotion/communication. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Ecart récurrent

Présence de sites d'avis non connus par l'OT.

Site d'avis identifiés non désignés dans la stratégie de promotion.

Facebook n'est pas un site d'avis.



Critère

L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours

Oui Non Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT. Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site.

Si la réclamation porte non pas sur l'office mais sur la collectivité ou sur un socioprofessionnel, il appartient à l'Office : d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette réclamation à l'analyse préparée pour le GQL le cas échéant. Contrôle documentaire.

Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

Ecart récurrent

Délais non mentionnés dans la procédure.



Critère

Chapitre : *Les informations liées au développement durable*

- L'OT informe précisément (ex. : oral, site internet, brochure, etc....) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire un utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme de circulations douces.
- L'OT met en valeur les professionnels et / ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ ou de développement durable reconnues localement ou nationalement
- L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (Parcs, ...)
- L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc..)
- Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers ecolabellisés

Ecart récurrent

Déficit de communication

Critère

Les prestataires Qualité Tourisme sont identifiés parmi l'offre du territoire

Oui Non Non Mesuré

Les prestataires Qualité Tourisme sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Qualité Tourisme
A auditer en adhésion et en renouvellement.

Famille QT : Information Communication Coef 9
Rattrapable

Ecart récurrent

Difficilement identifiables.

Absence de communication.

PRECONISATIONS



AVANT L'AUDIT



1. Préparez-vous !!!
2. Faites un autodiagnostic;
3. Composez votre dossier de preuve;
4. Communiquez avec les équipes.

APRES L'AUDIT



1. Réalisez un débriefing collectif;
2. Faites en sorte que les résultats soient perçus comme ceux de l'OT et non pas comme ceux des 2 ou 3 personnes auditées;
3. Resensibilisez les équipes aux exigences de la marque, qui sont en cohérence avec les attentes des clientèles;
4. Définissez le plan d'actions pour lever les écarts rattrapables;
5. Définissez le plan d'actions pour lever les écarts non rattrapables (plus long terme).

QUESTIONS / REPONSES





MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

 **Tourisme en Occitanie**