

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	Commerce (DOCID:113861)
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	Commerce
Filière	Commerce
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, Direction Générale des Entreprises

Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	...
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

Visibilité et utilisation du net

1 - L'établissement est visible sur Internet

Oui Non

Le référencement de l'établissement sur un moteur de recherche est obligatoire Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 9

2 - Les outils web sont bien référencés

Oui Non Non Mesuré

le référencement l'établissement est obligatoire dans les 2 premières pages du moteur de recherche Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

3 - La présentation du site Internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 1

4 - Le site Internet contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 1

5 - L'outil web contient les info suivantes : jours d'ouverture, horaires, géolocalisation, et moyens de paiement acceptés

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

6 - Les informations de l'outil web sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 9

7 - Le site Internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

8 - BONUS - Le site Internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre . Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

9 - Le site Internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page 'Partenaires' ou d'un lien vers un site d'information touristique a minima lien sur l'OT. Constat visuel. Rattrapable. Développement Durable. Coef 3

10 - L'établissement informe ses clients sur son site Internet des nouveautés

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Offres commerciales, promotions, soldes...Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 1

11 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site Internet.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

12 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site Internet ou bien il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. . Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

13 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette

Oui Non Non Mesuré

non mesuré si pas de site Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

14 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

15 - La présence sur les réseaux sociaux est régulière et/ou suivie

Oui Non Non Mesuré

Validé si fréquence de publications régulière. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS

Accueil et prise en charge téléphonique

16 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-débranché, soit par un répondeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

17 - Le vendeur, au téléphone donne l'identité du magasin, et respecte les codes et usages de la politesse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Au décrochage du combiné, l'interlocuteur annonce au minimum le nom du magasin, dit 'bonjour' et 'au revoir', le répondant à le 'sourire' au téléphone. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

18 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse, à défaut le professionnel propose de rappeler le client. Constat visuel auditif. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

19 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser : avez-vous tel produit en stock ? Sans réponse positive possible, le professionnel propose une autre solution, point pénalisé. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

20 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

21 - BONUS - L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

BONUS- noter non mesuré si non vérifié. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

Le répondeur

22 - En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur assure l'accueil téléphonique.

Oui Non Non Mesuré

Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées mentionne les horaires d'ouverture. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 1

23 - Le message du répondeur téléphonique est réalisé. en au moins une langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées mentionne les horaires d'ouverture en au moins de langue étrangère Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LA SIGNALISATION - LES EXTERIEURS

Les abords de l'établissement et la signalétique

24 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de l'établissement et l'activité.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'établissement. Enseigne évocatrice de l'activité : le choix du nom de l'enseigne, et/ou du logo, et/ou des couleurs est en accord avec l'activité du magasin et de l'offre produits Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3 . Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Information Communication.

25 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

26 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Par enseigne, on entend à minima le nom de l'établissement sur l'établissement. Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Enseigne bien fixée à la devanture, à la façade, sans coup, sans graffitis, les inscriptions (caractères, graphisme) ne sont pas décollées ou abimées. Rattrapable. Constat visuel. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

Devanture

27 - Etat de la devanture (encadrement + partie vitrée)

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'encadrement, la partie vitrée, la porte d'entrée ainsi que l'éclairage extérieur, sont entretenus et en bon état de fonctionnement (peinture, propreté générale, ampoules et bon fonctionnement du système d'ouverture de la porte d'entrée, sans traces de doigts ou de scotch sur les vitres) Rattrapable. Confort Propreté. Coef 9

28 - Propreté de la devanture (encadrement + partie vitrée)

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'encadrement, la partie vitrée, la porte d'entrée ainsi que l'éclairage extérieur, sont propres (peinture, propreté générale, ampoules sans traces de doigts ou de scotch sur les vitres) NON Rattrapable. Confort Propreté. Coef 9

29 - Etat du store/bâche

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

*Si Cohérence architecturale (déclaration préalable à l'urbanisme), Intégration au site du bandeau d'enseigne, de l'enseigne en drapeau, de l'encadrement de vitrine. Le store n'est pas déchiré, ni troué; Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3"

30 - Propreté du store/bâche

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le store n'est pas tâché. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

31 - Propreté du trottoir

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le professionnel veille au maintien de la propreté du trottoir devant son établissement tout au long de la journée : mégots, papiers, déjections canines ..., Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

Vitrine

32 - Propreté des vitrines

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les vitrines (espaces marchands de présentation des produits) et leurs éléments de décor sont propres (sans traces de doigts, de scotch,...), sans poussière, sans toile d'araignées, sans insecte desséché . Non Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

33 - Etat et conditions d'éclairage des vitrines

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Bon état de fonctionnement de l'éclairage intérieur de la vitrine (absence de spots/néons grillés), nombre et emplacement des luminaires mettant en valeur les produits, confort visuel. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

34 - Vitrines représentatives de l'offre en magasin

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les produits sont facilement visibles, le client peut comprendre à 1 ère vue le type d'articles proposés à l'intérieur du magasin. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

35 - Emplacement adapté (voir dédié) de l'affichage lié à la vie locale

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Affiches correctement posées sur la vitrine, l'affichage ne surcharge pas et ne dévalorise pas la vitrine (cohérence, pas de pollution visuelle, ne masque pas les produits). Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

36 - Affichage visible et lisible des jours et des horaires d'ouverture

Oui Non Non Mesuré

Affichage clairement présenté, visible de l'extérieur (non obligatoire sur rideau baissé). L'information concernant les horaires doit être à jour. Le support d'affichage utilisé doit être propre, en bon état et doit permettre une lecture simple et rapide. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

37 - Affichage visible et lisible des modes de paiement acceptés

Oui Non Non Mesuré

Les moyens de paiement acceptés et la possibilité de détaxe sont facilement identifiables par le consommateur et regroupés en un même endroit. Les supports sont à jour et en bon état. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

38 - BONUS : Affichage visible et lisible de la détaxe

Oui Non Non Mesuré

Bonus : ne pas pénaliser si non vérifié. La possibilité de détaxe est facilement identifiable par le consommateur. Les supports sont à jour et en bon état. Rattrapable. Information Communication. Coef 1

39 - Affichage visible et lisible du prix des produits et autres mentions légales spécifiques

Oui Non Non Mesuré

Le client peut facilement voir les prix des articles en vitrine sans être obligé d'entrer dans le magasin. Rattrapable. Information Communication. Coef 1

40 - Affichage des distinctions de qualité

Oui Non Non Mesuré

Valoriser la mise en valeur des titres, distinctions (Meilleur ouvrier de France). Rattrapable. Information Communication. Coef 1

41 - Affichage des langues étrangères parlées

Oui Non Non Mesuré

afficher par un pictogramme ou un message les langues parlées dans l'établissement Rattrapable. Coef 3

Espace marchand extérieur

42 - Etat de l'étalage (mobilier et produits) ou de la terrasse

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le mobilier (etal, vitrines, portants, étagères...) est propre et en bon état (usure, peinture) Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

43 - Propreté de l'étalage (mobilier et produits) ou de la terrasse

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le mobilier (etal, vitrines, portants, étagères...) est en bon état (usure, peinture)non Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

44 - Affichage visible et lisible du prix des produits et autres mentions légales spécifiques

Oui Non Non Mesuré

Le client peut facilement voir les prix des articles sur les étalages. Rattrapable. Information Communication. Coef 9

INTERIEUR DU POINT DE VENTE

Confort d'achat du client

45 - Eclairage intérieur adapté

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Nombre et emplacement adapté (bonne orientation des spots par exemple). Tous les points lumineux fonctionnent. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

46 - Ambiance musicale adaptée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

S'il y a une ambiance musicale, elle est agréable et adaptée : elle est en accord avec l'image du magasin (type de musique, volume sonore). Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

47 - Température adaptée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La température du magasin est adaptée à l'activité professionnelle et à la température extérieure (saison). Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

48 - Odeurs professionnelles non gênantes

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le client n'est pas surpris par des odeurs et pas incommodé. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

49 - Propreté générale du magasin

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les murs, plafonds, sol, tapis d'entrée sont propres. La propreté du magasin est maintenue tout au long de la journée. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 9

50 - Etat général du magasin

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les murs, plafonds, sol, tapis d'entrée sont non dégradés et bien entretenus. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 9

51 - Facilité d'orientation dans le magasin

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le client s'oriente facilement dans le magasin (avec ou sans signalétique) : univers et/ou rayons, cabines d'essayage, caisse,... Rattrapable. Qualité de la prestation Coef 3

52 - Circulation aisée dans le magasin

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La circulation est facile, agréable, non entravée, et sécurisée. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

53 - BONUS Espace attente, détente

Oui Non Non Mesuré

BONUS L'espace d'attente est propre en bon état et confortable (chaise canapé eau ex.coin enfant). Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

54 - Rangement/propreté de la zone caisse

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le comptoir de caisse et l'arrière caisse sont propres et dégagés d'objets encombrants. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

55 - Etat des sanitaires (si ouverts au public)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les sanitaires sont en bon état. Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

56 - Propreté des sanitaires (si ouverts au public)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les sanitaires sont propres. Non Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

57 - BONUS - Espaces avec mise à disposition de jeux pour les enfants »

Oui Non Non Mesuré

Bonus. Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

Présentation des produits

58 - Accessibilité et visibilité des produits

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'agencement des rayons, étalages, présentoirs facilite la visibilité et l'accès aux produits. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

59 - Mise en valeur des produits (intérieur)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le professionnel met en oeuvre des techniques de présentation des produits (merchandising de séduction, éclairage d'accentuation). Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

60 - Etat du mobilier de présentation

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le mobilier (étals, vitrines, portants, étagères, présentoirs, cabines d'essayage...) est en bon état (usure, peinture). Rattrapable. Confort Propreté. Coef 3

61 - Propreté du mobilier de présentation

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le mobilier (étals, vitrines, portants, étagères, présentoirs, cabines d'essayage...) est propre non Rattrapable. Confort Propreté. Coef3

Affichage en magasin

62 - Affichage visible et lisible du prix des produits en magasin et autres mentions légales spécifiques

Oui Non Non Mesuré

le client peut voir facilement les prix des articles en magasin sans être obligé de les demander, Les mentions légales pour les activités alimentaires sont également affichées : la provenance géographique, le calibre (pour les fruits), prix au kg. non Rattrapable. Information Communication. Coef 3

63 - Affichage visible et lisible des moyens de paiement acceptés

Oui Non Non Mesuré

En l'absence d'un affichage extérieur bien visible et lisible, les moyens de paiement acceptés sont facilement identifiables et regroupés en un même endroit (zone de caisse idéalement). Les supports sont à jour et en bon état. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

64 - BONUS - Affichage de la détaxe

Oui Non Non Mesuré

BONUS pour affichage de la détaxe. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

65 - Les savoir-faire et productions locales sont valorisées au travers d'un affichage

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Information Communication. Coef 3

66 - L'affichage relatif aux productions et spécialités locales ou régionales est traduit dans au moins une langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Information Communication. Coef 3

67 - BONUS - L'affichage relatif aux productions et spécialités locales ou régionales est traduit dans au moins une deuxième langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

BONUS . Ne pas pénaliser si non vérifié. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE - LE DEPART

L'accueil du client

68 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

69 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est propre et soignée.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe présente. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

70 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée.

Oui Non Non Mesuré

Le client est salué dès son entrée dans le magasin, ou au premier contact, ou au premier regard. Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

71 - Le vendeur se rend disponible pour le client.

Oui Non Non Mesuré

Le vendeur cesse toute activité non commerciale ou prend en compte le client par un signe, une invitation à patienter. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

72 - Le vendeur est souriant

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

73 - Le client acheteur est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.

Oui Non Non Mesuré

Salutations par un Au revoir Madame, Au revoir Monsieur, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

74 - L'accueil, le paiement et la prise de congés peuvent être assurés en au moins une langue étrangères

Oui Non

A valider lors du debriefing Pas de Non mesuré possible. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

75 - Les conseils, le service peuvent être assurés en au moins une langue étrangères

Oui Non

A valider lors du debriefing Pas de Non mesuré possible. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

76 - BONUS - L'accueil, le paiement et la prise de congés peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. . Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

77 - BONUS - Les conseils, le service peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. . Constat visuel. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

GESTION DES RELATIONS CLIENTS

Contact et relation client

78 - Questionnement pour cerner les besoins du client

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le vendeur est à son écoute et cherche à comprendre les besoins du client (reformule ou pose des questions si nécessaire). Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

79 - Ecoute attentive des besoins, des remarques, des doutes du client

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le vendeur est à son écoute et cherche à comprendre les besoins du client (reformule ou pose des questions si nécessaire). Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

80 - Connaissance suffisante des produits et/ou prestations vendu(e)s

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le vendeur est capable de renseigner le client sur les caractéristiques des produits (techniques, origine) et/ou prestations vendu(e)s, ou renvoie vers un vendeur ayant l'expertise attendue. Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

81 - Conseils correspondant aux besoins du client

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les conseils du vendeur (utilisation, préparation, entretien) sont adaptés à la demande. Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

82 - Gestion multclients en cas d'affluence

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le vendeur est capable de prendre en charge plusieurs clients à la fois , et / ou fait appel à des collègues. Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

83 - Attitude courtoise face au non achat

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le vendeur ne doit pas se montrer insistant si le client ne souhaite pas acheter, et garde la même attitude courtoise. Le client est salué dès sa sortie du magasin même s'il n'a pas effectué d'achats. Non Rattrapable. Obligatoire. Coef 9

84 - Attitude courtoise à l'encaissement

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'hôte de caisse salue le client avant d'encaisser et le remercie après encaissement. En cas de paiement par cheque, le professionnel est en droit de demander la Carte d'identité t (Loi n°2005-516 du 20 mai 2005 - art. 16 JORF 21 mai 2005 en vigueur le 31 décembre 2005) et doit le faire avec diplomatie (tact). Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

85 - Remise ticket de caisse / facture

Oui Non Non Mesuré

La remise du ticket de caisse est systématique ou spontanément proposée (sauf pour les achats de faible montant pour les commerces alimentaires : boulangerie...).. Si le client le demande, une facture détaillée avec TVA est établie. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

Services

86 - Information sur marques, labels, origine des produits...

Oui Non Non Mesuré

Le vendeur peut renseigner le client qui le demande sur tous les signes de Qualité (label écologique, label rouge, ...) affichés dans le magasin et sur les produits. Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

87 - Prestation de services : Emballage adéquat

Oui Non Non Mesuré

Un emballage adapté est proposé au client pour le transport des produits achetés. L'emballage est en conformité avec l'image du magasin et au produit vendu (textile, métier de bouche), le professionnel incite ses clients à utiliser des sacs réutilisables. Non Rattrapable. Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 31

88 - Emballage cadeau

Oui Non Non Mesuré

Un emballage cadeau est réalisé à la demande du client. Rattrapable. Coef 1

89 - BONUS - Prestation de services : livraison, expédition

Oui Non Non Mesuré

BONUS. Le professionnel propose à ses clients un service de livraison ou d'expédition. Rattrapable. Coef 3

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Programme de fidélisation et promotion

90 - Programme de fidélisation.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

91 - Présence de supports de communication sur lieu de vente .

Oui Non Non Mesuré

Carte de visite acceptée. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

92 - Le support de communication est attractif, à jour et de bonne qualité

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

93 - Le support de communication valorise la région , les produits locaux ou les spécialités locales

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

94 - Ce support de communication est traduit dans une langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si carte de visite. Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

95 - BONUS - Ce support de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Information Communication. Coef 3

Le suivi de l'e-réputation

96 - L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.

Oui Non Non Mesuré

En attente de la marque QT à minima Google business ou réseaux sociaux professionnels. Sur déclaratif. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

97 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui Non Non Mesuré

En attente de la marque QT à minima Google business ou réseaux sociaux professionnels. Sur déclaratif. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

Le suivi des questionnaires de satisfaction

98 - Le professionnel interroge le client sur sa satisfaction au moins une fois durant l'acte de vente

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si en cours d'adhésion. Coef 9

99 - Le questionnaire de satisfaction est accessible au client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

100 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

101 - BONUS - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

102 - L'établissement apporte une réponse aux questionnaires de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction.. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

103 - Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si la gestion est centralisée par le Partenaire. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

104 - Si un plan d'actions a été établi dans le cadre de la démarche qualité, il est suivi et complété

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Porteur de démarche.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

Le suivi des réclamations

105 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

106 - L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ce courrier type permet de répondre immédiatement à une réclamation formulée par mail et laisse le temps de faire les recherches si nécessaire.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

107 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui Non Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation.. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

108 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution.. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 3

L'analyse de l'écoute client

109 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Identification en amont de la visite mystère.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

110 - L'écoute client est analysée

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible en cas d'adhésion. L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, les audits qualité, etc.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les aspects sociaux

111 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

La sensibilisation

112 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si EcolabelliséConstat visuel. Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

113 - Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si EcolabelliséConstat visuel. Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

La prise en compte de l'environnement

114 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

Au minimum : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). Non mesuré si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

115 - L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.

Oui Non Non Mesuré

Utilisation de piles rechargeables (télécommandes), utilisation produits d'accueil non jetables, réduction de la consommation de papier (utilisation recto-verso), compostage des déchets organiques, etc. Validé si Ecolabellisé. Sur déclaratif. Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

116 - L'établissement a mis en place au moins une mesures visant à réduire la consommation énergétique et/ou eau.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / ecolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, etc. Validé si EcolabelliséConstat visuel. Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

117 - L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de produits : sacs en papier, serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées, papier recyclé, produits écocertifiés, favorise les produits réemployables et recyclables (ex: gobelets lavables). Validé si Ecolabellisé. Sur déclaratif. Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

118 - L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, coupe circuit général dans chacune des chambres, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Validé si EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. Développement Durable. Coef 1

La valorisation de la région

119 - L'établissement valorise les savoir faire et les produits locaux

Oui Non Non Mesuré

Si l'établissement ne commercialise pas de produits locaux/savoir faire locaux, la valorisation de ces produits ou sur le comptoir (ex: friandises) est autorisée. Rattrapable. Développement Durable. Coef 3

120 - Le personnel peut orienter le client pour des visites ou des activités touristiques ou vers l'Office de Tourisme

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le professionnel sur : un lieu de visite emblématique du territoire ou un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Développement Durable. Coef 3

121 - L'établissement est au fait des informations touristiques de son territoire

Oui Non Non Mesuré

Demander ex news lettres OT, reunion d'info, eductour. Rattrapable. Développement Durable. Coef 3

122 - Présence d'un point d'informations touristiques locales

Oui Non Non Mesuré

Le guide de l'office de tourisme ou tout autre support émanant de l'office de tourisme est accepté. L'affichage d'une carte touristique valide le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

123 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Le guide de l'office de tourisme ou tout autre support émanant de l'office de tourisme est accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

124 - Bonus. Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus. Ne pas pénaliser si non vérifié. Le guide de l'office de tourisme ou tout autre support émanant de l'office de tourisme est accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

125 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités...

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. l'adhésion à l'UCIA valide le critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Développement Durable. coef 3

Dispositions de management (dès 1 employé)

126 - Le manager s'assure que l'ensemble du personnel (y compris les stagiaires) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

individuel ou collectif .. Sur déclaratif. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef3

127 - BONUS - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Qualité de la prestation. Coef 1