



La visite mystère en hôtellerie : **Un formidable outil stimulateur** **de management et de qualité**

*Seulement 4% des clients mécontents expriment leur insatisfaction.
96% des clients insatisfaits vous font de la mauvaise publicité, restent
muets ou ne reviennent plus dans votre établissement*

Former pour Transformer

2021-2022



L'Oeil du Client

Découvrez ce que les clients
pensent de votre produit !

EA Pro

EA Pro fut fondé par **Eric Alauzen** à **Nantes** en **2013**. Son cœur d'activité réside dans l'offre de modules de formations et d'audits en communication comportementale. Ses autres activités développent l'écriture sous toutes ses formes et l'édition (*distribution de livres de maisons d'édition étrangères*)

Ayant longtemps vécu à l'étranger, **Eric Alauzen** a développé depuis 1988 des modules de formation inédits, originaux, vivants et en phase avec les besoins des entreprises. Ces modules ont été animés avec succès en France, en Grande Bretagne, en Suisse, à Monaco, en Ouganda, en Egypte et en Tunisie.

En Tunisie, où Eric a vécu de nombreuses années et avec laquelle il entretient de nombreuses relations d'amitié, de nombreuses formations furent et son toujours animées dans les plus grandes chaînes hôtelières du pays.

Non seulement, **EA Pro** anime des formations, mais mène également des audits annoncés ou « mystère » pour donner aux managers des entreprises une idée authentique de ce que leurs clients pensent de leurs produits.

Un **référentiel de visite**, particulièrement apprécié par les hôtels et les restaurants où le visiteur mystère rend un rapport complet incluant les résultats de la visite et des propositions de solutions de formation, ce qui permet de répondre exactement aux besoins et aux faiblesses de l'établissement.

Une expérience et une expertise facilement duplicable pour une compagnie aérienne où le passager mystère peut analyser chaque segment de son voyage, de la réservation avec la compagnie à sa sortie de l'avion.



LE CONCEPTEUR/FONDATEUR



Eric ALAUZEN, de nationalités française et australienne, fondateur d'**EA Pro** est issu du monde conjugué de l'hôtellerie et de la communication.

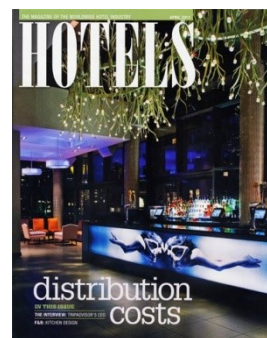
Ayant travaillé en qualité de **Directeur de Formation ou de Communication** dans plusieurs groupes d'établissements hôteliers et de restauration, dans le monde entier, **Eric** a pu relever les faiblesses chez les personnels en contact avec la clientèle.

Dès **1988**, il mettait au point des modules de formation qu'il animait sur la Côte d'Azur en France, dans différents palaces et hôtels ainsi qu'en Egypte en Angleterre, en Ouganda et principalement en Tunisie. Modules sans cesse updatés pour arriver, en 2016, à un set de modules de communication comportementale, plus spécialement destinés à l'hôtellerie et à la restauration.

Eric appelait ces programmes **mieux communiquer** pour insister sur le meilleur que peut donner le collaborateur à son entreprise. Il proposait également son **expérience d'auditeur** en incluant une **prestation de visite mystère** expérimentée avec succès sur la Côte d'Azur et en Tunisie (*Sheraton Hotels, Jomaa SA distributeur de Michelin, Pirelli et Kleber*).

Eric Alauzen a également donné des cours de savoir-être dans des instituts spécialisés en hôtellerie et anime des conférences en universités.

Eric a été nommé **Global Hotelier** en 1995 par le magazine américain **Hotels** pour ses activités de formateur. Écrivain, **Eric** a également écrit de nombreux articles sur la **qualité de service** et sur le **management**, dans le cadre de l'hôtellerie.



L'OBJECTIF DE LA VISITE MYSTÈRE

L'œil du Client



Une **visite mystère** est un **outil de contrôle qualité efficace** pour l'établissement hôtelier : il permet en effet une **introspection naturelle, neutre et professionnelle** dans les différents départements avec un regard externe qui analyse la qualité en savoir-faire et en savoir-être des différentes prestations offertes (*accueil, restaurant, bar, étages, room-*

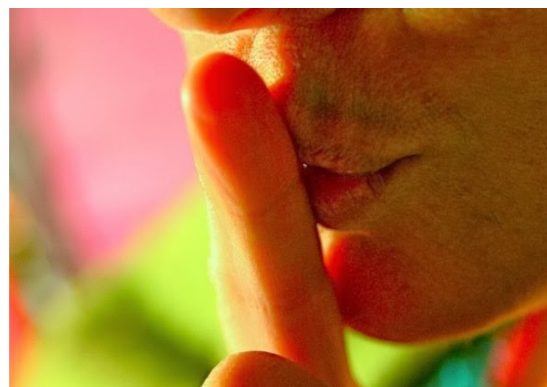
service, sécurité, spa, animation, management...).

Nos **visites-mystères** sont **excessivement complètes** et s'attachent à regarder ce que votre client enregistre : propreté des lieux communs (*y compris plage, parking, piscines, toilettes...*), qualité vestimentaire du personnel, qualité individuelle des collaborateurs, qualité du produit, qualité de l'environnement (*sensations olfactives, auditives...*), qualité des point contacts avec le personnel, qualité de réponse téléphonique in-house, gestion d'une réclamation, d'une réservation, gestion de l'accueil et du départ du client, ponctualité des services internes... Dans un hôtel de luxe incluant le maximum de service et de prestations, nous pouvons **analyser plus de 800 points de qualité**.

La **visite mystère** est directement et confidentiellement arrangée avec le Directeur Général de l'Hôtel, sans aucun autre intermédiaire. Notre **visiteur mystère** fait sa réservation par téléphone et par mail comme n'importe quel client, séjourne dans votre établissement et paie sa facture.

Le séjour du **visiteur mystère** est en général de **trois jours (deux nuits)**. Durant son séjour, le visiteur mystère utilise toutes les prestations et les services de l'établissement (*room-service, salle de sports, piscine, spa, restaurants, bar...*). De nombreuses photos sont prises durant son séjour.

Pour les **visite mystères de restaurants**, en général, elles sont organisées le midi ou le soir selon les établissements. Idem, la réservation est faite directement par le visiteur mystère comme tout client. L'accueil, la présentation de la carte, la recommandation des plats, la qualité de la cuisine, la présentation des assiettes, le service du vin, le comportement du personnel de service et leur savoir-faire, la prise de commande, la propreté des lieux communs (toilettes, parking, salle...), la qualité de la tenue vestimentaire du personnel, l'ambiance, les sensations olfactives et auditives, la gestion de la réclamation, la présentation de la facture, le départ... tout est scruté et analysé.



En général, pour ne pas éveiller de soupçons, le visiteur mystère peut être accompagné par un autre collègue, pour permettre **deux regards au lieu d'un**.

Un **rapport confidentiel** est présenté au **Directeur Général** sous **15 jours ouvrables après le départ du visiteur mystère**. Une copie imprimée est laissée.

Déjà expérimentées avec succès dans différents hôtels de la **Côte d'Azur en France**, mais également en Afrique, nos **visites mystère** sont effectuées par des professionnels formés, briefés et en phase avec la nature de votre établissement.

L'œil du Client s'adresse aux :

- ☐ Hôtels de toutes catégories
- ☐ Restaurants de toutes catégories
- ☐ Départements sélectionnés d'un hôtel
- ☐ Hôtels en préouverture pour analyser la qualité du produit
- ☐ Boutiques



L'Œil du Client

Découvrez ce que les clients pensent de votre produit !

Les Plus de *L'œil du Client*

Un référentiel complet répondant exactement à vos besoins

Notre référentiel (outil d'audit utilisé par le visiteur mystère) est complet et parfaitement personnalisé à chaque établissement visité, hôtel ou restaurant. Il peut inclure jusqu'à plus de 800 points de qualité à analyser.



Le professionnalisme du visiteur mystère

Nos visiteurs-mystères sont professionnels et parfaitement briefés sur la mission de visite qu'ils auront à effectuer. Soucieux du détail, discrets, ayant le sens de la comédie du fait de leur prestation de faux-client, ils possèdent un regard perçant et inquisiteur.

Formés par nos soins à leur mission, ils participent non seulement à la visite mystère, mais également à toute la rédaction du rapport.

Le rapport d'audit *L'œil du Client*



Le rapport, présenté sous un délai de 15 jours ouvrables après la visite mystère, est particulièrement complet. Il suit les réponses du référentiel rempli par le visiteur et analyse les faiblesses comme les points forts de l'établissement.

Des recommandations globales et particulières sont également faites en fin de rapport qui est présenté oralement au Directeur Général. Un rapport écrit est laissé.

Nos modalités de fonctionnement *L'œil du Client*

La **visite mystère** est préparée directement avec le Directeur Général de l'hôtel ou du restaurant dans la plus grande confidentialité. En général, il est préférable que les **meetings de pré-audit** se tiennent en nos locaux. Un devis complet est alors envoyé par nos soins.

Une **visite de repérage** est faite anonymement par notre équipe pour connaître parfaitement l'établissement pour des emplacements proches.

Lorsque le devis est accepté, un **bon de commande** reprenant les termes précis du devis, est envoyé par le client. Il est obligatoirement accompagné d'un **acompte de 50% ttc** incluant également le montant estimé de la facture d'hôtel (*ou de restaurant*) qui sera payé par le visiteur mystère à son départ.

Le **référentiel de l'audit** (*trame*) est alors préparé par notre cabinet et remis au visiteur mystère qui organise son séjour à ses dates, sans prévenir la Direction Générale de l'hôtel pour éviter toute fuite.

Nos tarifs *L'œil du Client*

Hôtel (*séjour de deux nuits et de trois jours*) : **Euros 1950 ttc** hors transport et montant facture hôtel payée par le visiteur mystère. Ce prix inclut les meetings pré-visite et la présentation (impression) du rapport d'audit.

Restaurant (*déjeuner ou dîner, deux personnes*) : **Euros 490 ttc** hors montant facture restaurant (*deux personnes*) payée par le visiteur mystère. Ce prix inclut les meetings pré-visite et la présentation (*impression*) du rapport d'audit.

Département d'hôtel (*selon choix du client*) : prix à définir selon mission



5, boulevard Vincent Gâche
44262 NANTES CEDEX
FRANCE

Tél. +33 7 88 45 30 03

Fax +33 2 40 35 30 91

www.eapronantes.com

eapronantes@gmail.com

FB : eapronantes