

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

PERFORMANCE GLOBALE

Il s'agit du résultat global, tous critères confondus.



Le taux de conformité qualité (% critères positifs)



Le taux de non-conformité (% de critères négatifs)

PERSONNELS

Les critères concernant les personnels sont ici dissociés de ceux en relation avec l'environnement matériel.

Les résultats « personnels » et « environnement » sont exprimés en % (taux de conformité qualité).

LANGUES ÉTRANGÈRES

Sont présentés ici les résultats concernant les langues étrangères (maîtrise par les personnels, traductions...).

L'anglais est distingué des autres langues pratiquées par les visiteurs mystère lors de leurs venues sur sites (espagnol et allemand pour la période de janvier à juin 2015).

THÉMATIQUES

Les résultats sont présentés ici au travers de 10 thématiques, de celle obtenant les meilleurs résultats à celle obtenant les moins bons. Les 10 thématiques sont les suivantes:

- Equipements / Aménagements
- Information / Orientation
- Propreté / Rangement
- Gestion de l'attente / Ponctualité
- Attitude
- Expertise métier
- Langues étrangères

SÉQUENCES

Les résultats sont présentés en suivant les étapes du parcours-client / visiteur, de sa recherche d'informations sur Internet à sa prise de congé lors de sa venue sur site. Les différentes étapes / séquences sont les suivantes:

- Site Internet
- Extérieurs
- Intérieurs
- Zone d'accueil
- Accueil par les personnels
- Information – conseil – vente
- Prise de congé par les personnels
- Intérieurs boutique
- Service cafétéria
- Accueil audio-guide
- Accueil vestiaire
- Séjour
- Accueil boutique
- Accueil point information
- Accueil billetterie
- Visite
- Accueil circuit/tour
- Taxi
- Extérieurs billetterie
- Intérieurs hébergement
- Extérieurs circuit/tour

EVOLUTION

L'évolution des résultats est présentée ici, mois par mois. Cela permet d'observer l'évolution positive ou négative de la qualité de l'expérience client / visiteur, en fonction de facteurs extérieurs dont la chronologie est connue, en particulier les variations de fréquentation des structures, mais aussi: travaux, congés / absences, changement de process, nouveaux produits,...

A NOTER

Une sélection de quelques critères qui présentent de très bons résultats (supérieurs à 90% de conformité qualité) et directement liés à l'activité des personnels sur site.

POINTS D'ATTENTION

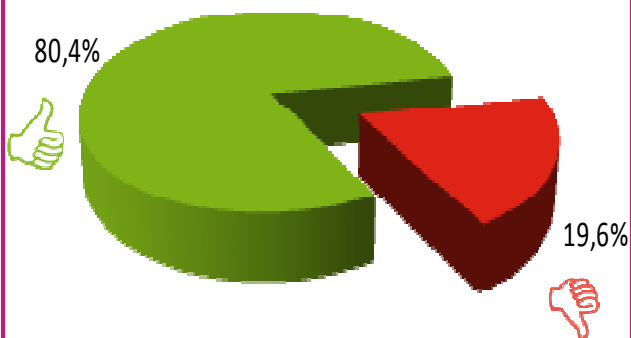
Une sélection de critères qui présentent des marges d'amélioration importantes (inférieurs à 70% de conformité qualité), et sur lesquels les actions des personnels peuvent avoir un impact fort.

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

111 structures visitées

5 métiers concernés

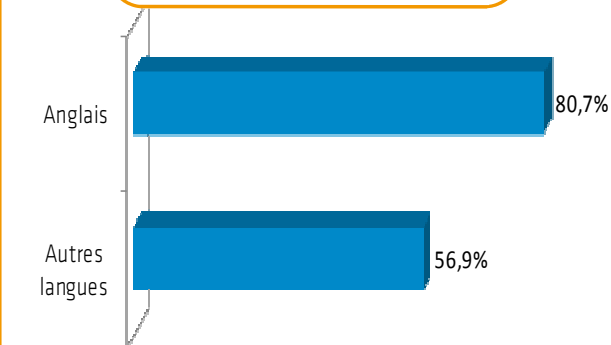
PERFORMANCE GLOBALE



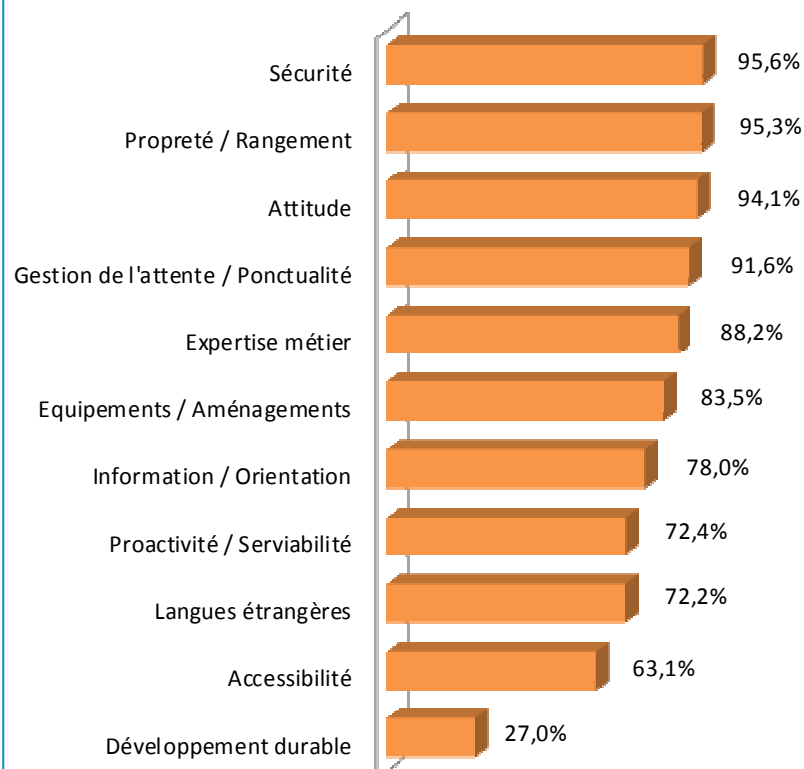
PERSONNELS



LANGUES ÉTRANGÈRES



THÉMATIQUES



ÉVOLUTION

Mois	Performance (%)	Évolution (en points)
Janvier	83.0%	-
Février	79.1%	-3.9
Mars	80.3%	1.2
Avril	78.7%	-1.6
Mai	79.0%	0.3
Juin	81.7%	2.7

A NOTER

<u>Taxis</u> : Le chauffeur enclenche son compteur au début de la course	100%
<u>Hébergements pour jeunes</u> : Le visiteur se sent considéré et respecté dans ses relations avec le personnel	100%
<u>Excursionnistes</u> : Le personnel au contact du visiteur est souriant et courtois	100%
<u>Musées et monuments</u> : le personnel du vestiaire est coordonné et s'occupe efficacement du visiteur	100%
<u>Points d'accueil touristique</u> : Le personnel au téléphone accueille le visiteur avec une formule de courtoisie	100%

POINTS D'ATTENTION

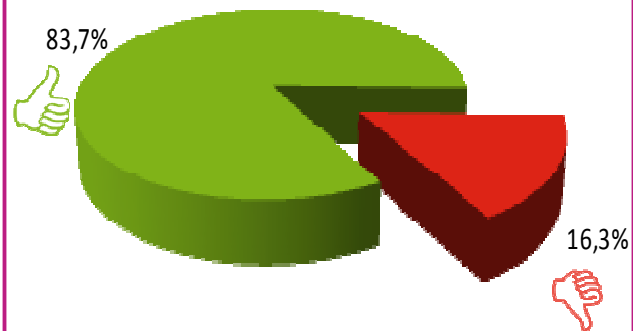
<u>Taxis</u> : Le chauffeur ouvre la portière du véhicule lorsque le visiteur monte dans le taxi	45.7%
<u>Hébergements pour jeunes</u> : Le personnel s'assure de la satisfaction du visiteur une fois au cours du repas	47.6%
<u>Excursionnistes</u> : Lorsque l'échange a lieu dans une langue étrangère hors anglais, le personnel a une maîtrise suffisante	33.3%
<u>Musées et monuments</u> : Le temps d'attente estimé pour entrer dans le site est indiqué au début de la file d'attente	40.5%
<u>Points d'accueil touristique</u> : Le personnel propose spontanément une prestation à acheter ou une réservation à faire	41.2%

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

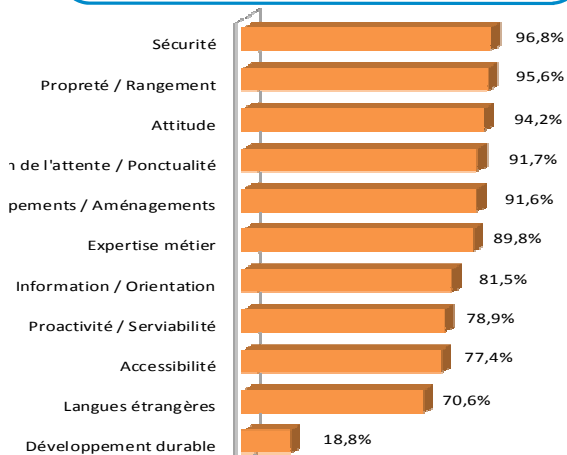
45 structures visitées

209 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



THÉMATIQUES



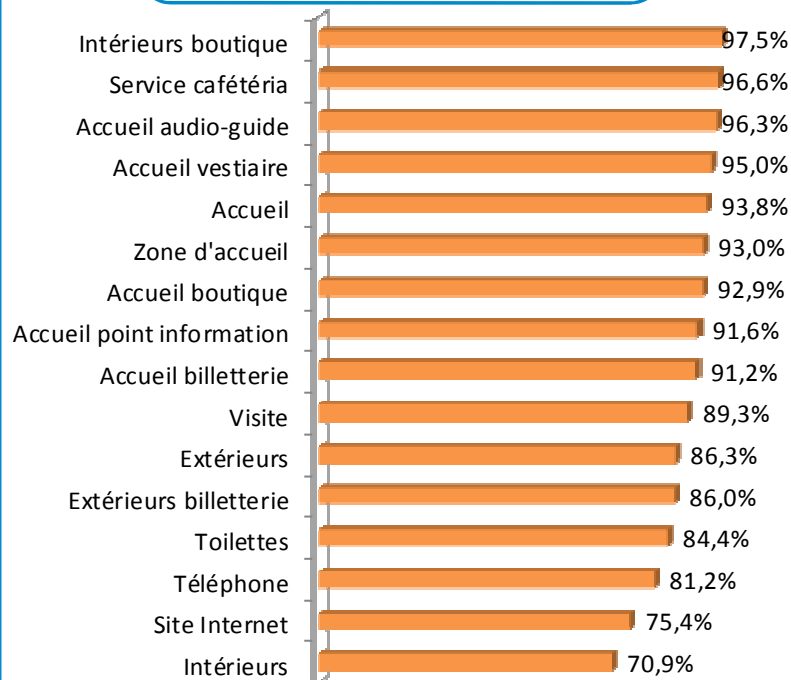
EVOLUTION

Mois	Performance (%)	Evolution (en points)
Janvier	84.8%	-
Février	83.5%	-1.3
Mars	82.8%	-0.7
Avril	83.9%	1.1
Mai	83.5%	-0.4
Juin	83.5%	0

PERSONNELS



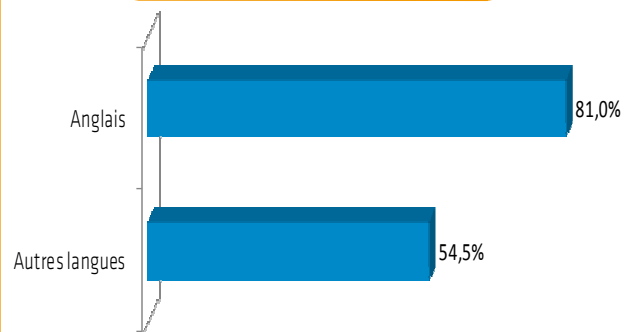
SÉQUENCES



A NOTER

La zone d'accueil est propre	99.3%
Le personnel de la billetterie utilise une formule de courtoisie (bonjour / bonsoir ...)	98.5%
Le personnel au contact du visiteur est souriant et courtois	96.2%

LANGUES ÉTRANGÈRES



POINTS D'ATTENTION

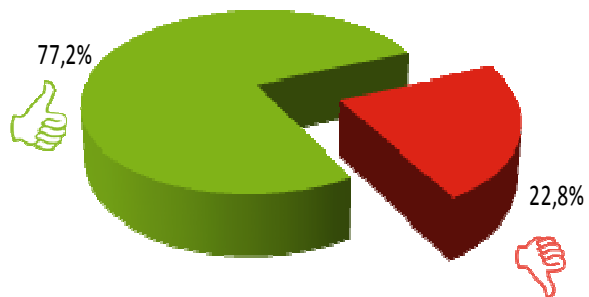
Le site Internet / l'application mobile présente des services innovants d'information	45.4%
Hors anglais, le personnel de surveillance a une maîtrise suffisante de la langue du visiteur	17.5%
Une information sur les engagements pris en matière de développement durable est disponible	10.3%

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

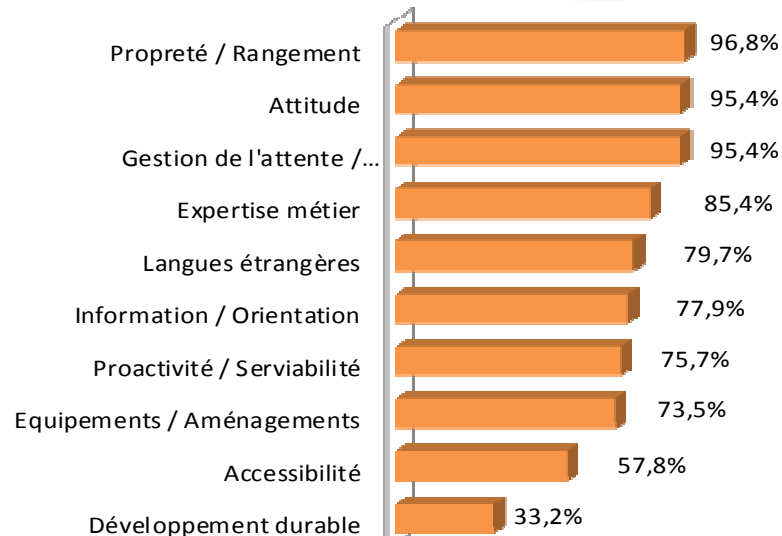
47 structures visitées

120 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



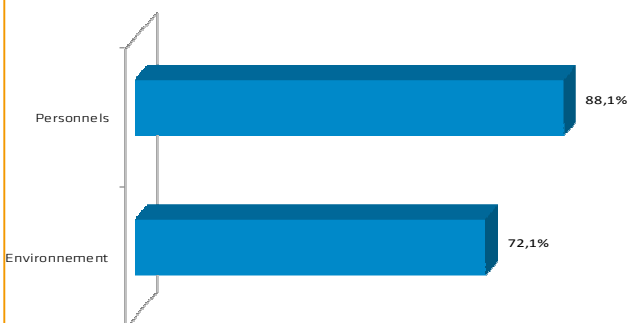
THÉMATIQUES



EVOLUTION

Mois	Performance (%)	Evolution (en points)
Janvier	81.9%	-
Février	75.3%	-6.6
Mars	79.8%	4.5
Avril	73.1%	-6.7
Mai	71.9%	-1.2
Juin	79.9%	8

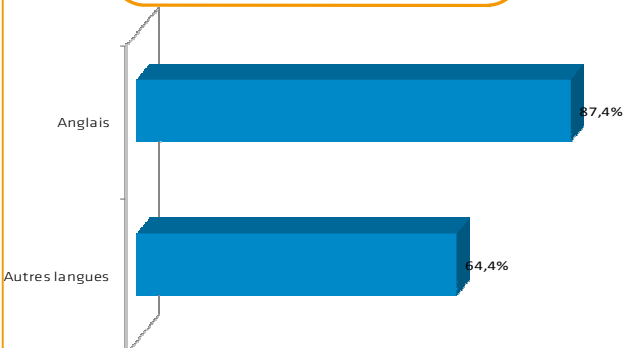
PERSONNELS



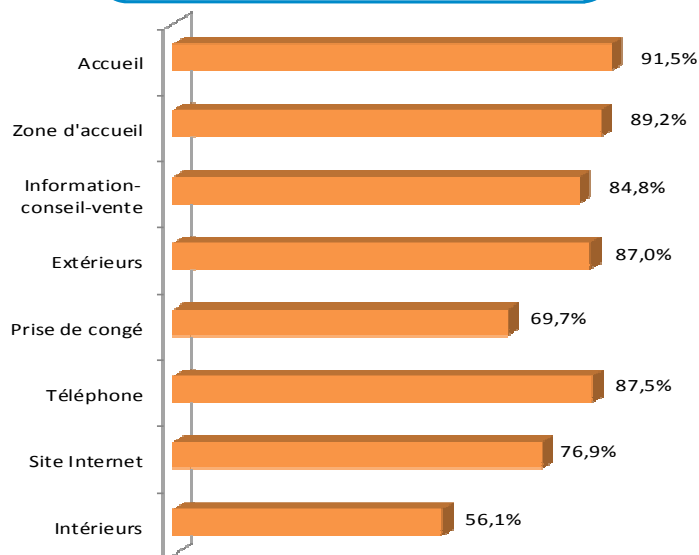
A NOTER

Téléphone: à la fin de l'échange, le personnel prend congé avec une formule de courtoisie	100%
Les comptoirs / présentoirs sont propres et bien rangés	99.6%
Le personnel est présent à l'arrivée du visiteur	98.3%

LANGUES ÉTRANGÈRES



SÉQUENCES



FLOP 5

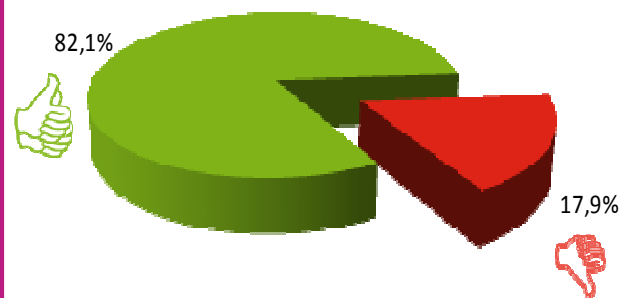
Téléphone: lorsque l'échange se déroule dans une langue étrangère hors anglais, le personnel en a une maîtrise suffisante	57.1%
A la sortie, le visiteur à la possibilité de laisser un commentaire	35.7%
Une information sur les engagements en matière de développement durable est disponible	28.1%

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

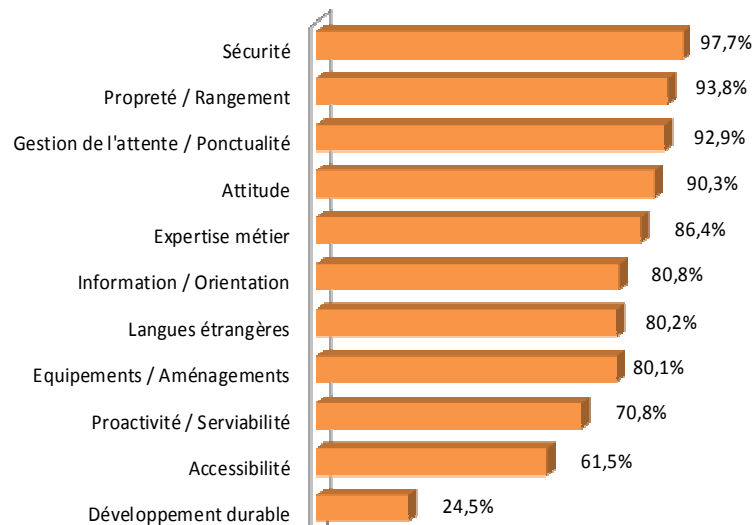
5 structures visitées

184 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



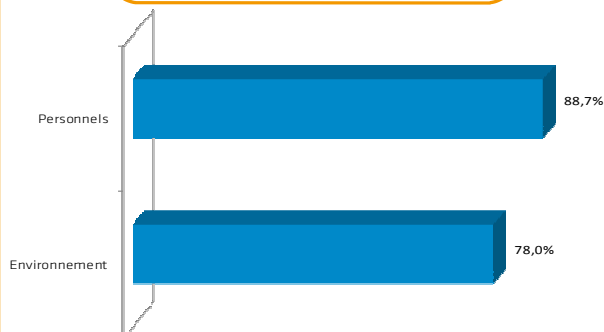
THÉMATIQUES



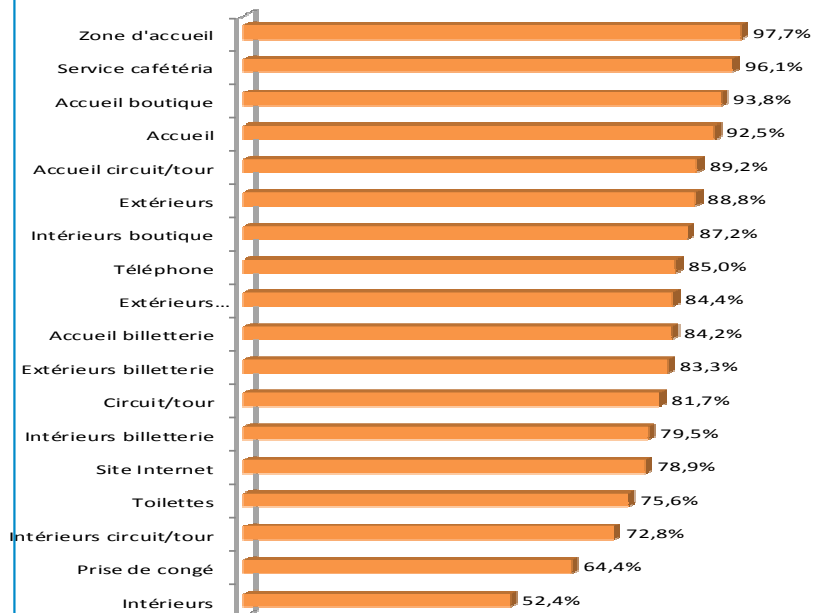
EVOLUTION

Mois	Performance (%)	Evolution (en points)
Janvier	86%	-
Février	74.5%	-11.5
Mars	82.8%	8.3
Avril	83.2%	0.4
Mai	84.7%	1.5
Juin	81.6%	-3.1

PERSONNELS



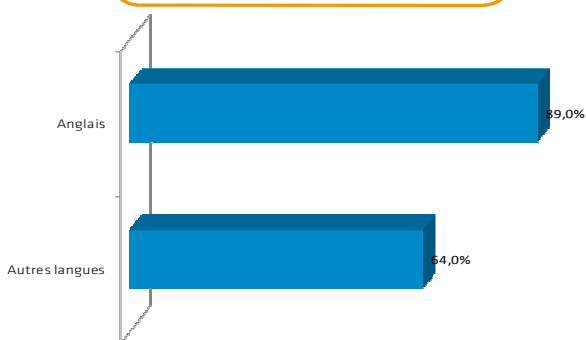
SÉQUENCES



A NOTER

Téléphone: le personnel a une maîtrise suffisante de l'anglais	100%
La zone d'accueil est propre	100%
Le personnel au contact du visiteur a une apparence et une tenue propres et soignées	96.3%

LANGUES ÉTRANGÈRES



POINTS D'ATTENTION

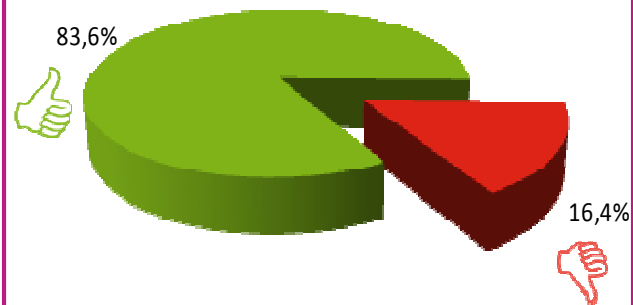
Des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite sont présentes et signalées	50%
Billetterie: lorsque l'échange se déroule en langue étrangères hors anglais, le personnel en a une maîtrise suffisante	20%
La mise en place du tri sélectif est organisée et visible à bord des véhicules (bus / bateaux)	8.3%

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

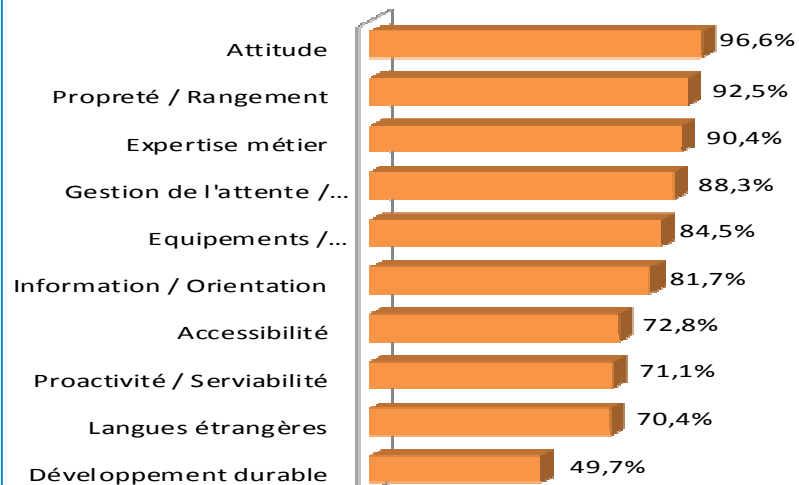
5 structures visitées

145 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



THÉMATIQUES



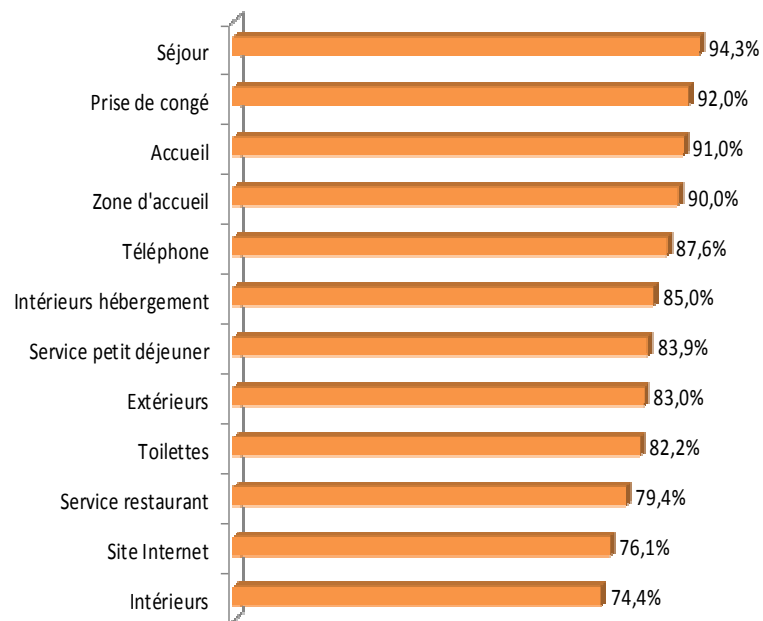
EVOLUTION

Mois	Performance (%)	Evolution (en points)
Janvier	87.3%	-
Février	78.8%	-8.5
Mars	77.4%	-1.4
Avril	84.0%	6.6
Mai	83.9%	-0.1
Juin	89.2%	5.3

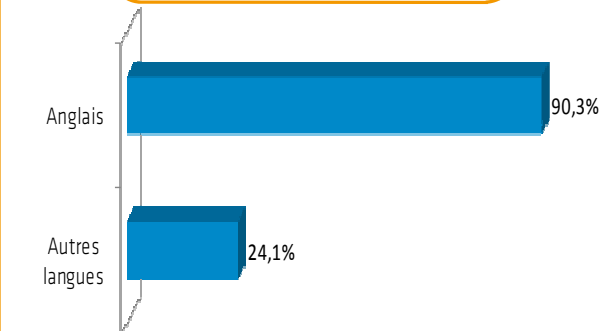
PERSONNELS



SÉQUENCES



LANGUES ÉTRANGÈRES



A NOTER

La réservation du client est rapidement trouvée	100%
Le personnel prend congé du visiteur avec courtoisie et sympathie	100%
Le personnel sait répondre aux diverses questions du visiteur	100%

POINTS D'ATTENTION

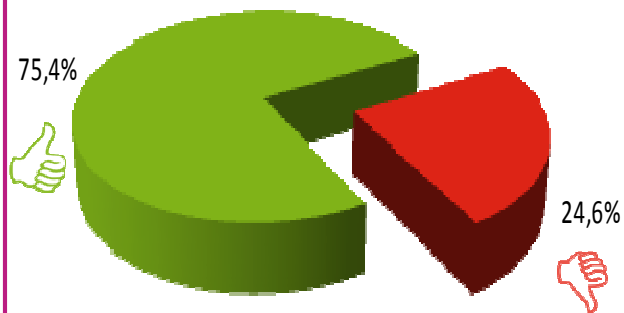
Les tarifs ou modes de tarification sont affichés à l'extérieur ou à l'entrée du site	56.7%
Lorsque l'échange se déroule dans une langue étrangère hors anglais, le personnel en a une maîtrise suffisante	42.9%
Le site Internet est disponible dans d'autres langues étrangères que l'anglais	20.7%

Résultats de Janvier à Juin 2015 (taux de conformité qualité en %)

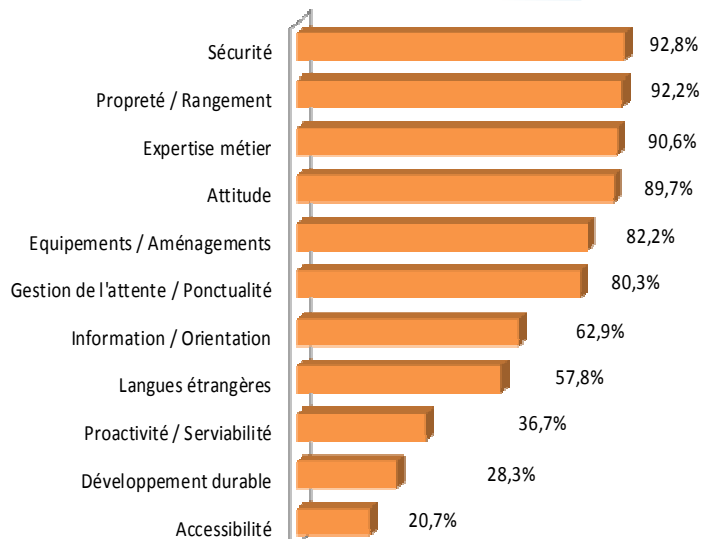
3 trajets type

182 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



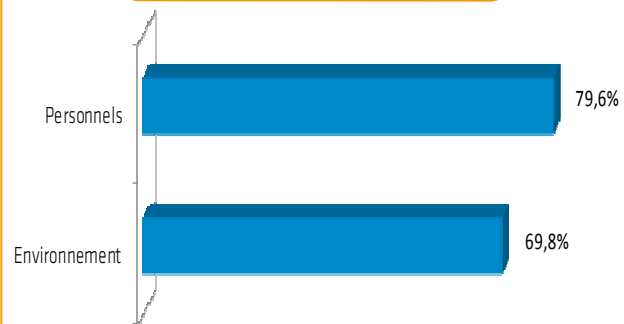
THÉMATIQUES



EVOLUTION

Mois	Performance (%)	Evolution (en points)
Janvier	78.1%	-
Février	76.1%	-2.0
Mars	71.5%	-4.6
Avril	73.7%	2.2
Mai	75.1%	1.4
Juin	77.2%	2.1

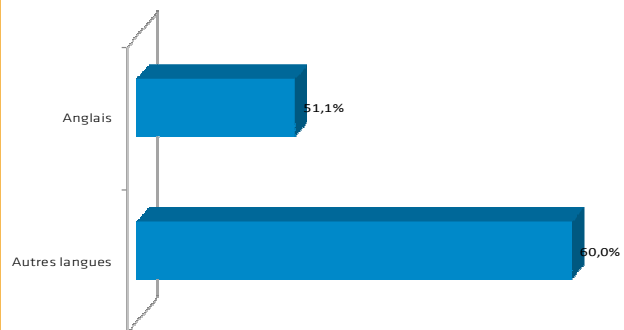
PERSONNELS



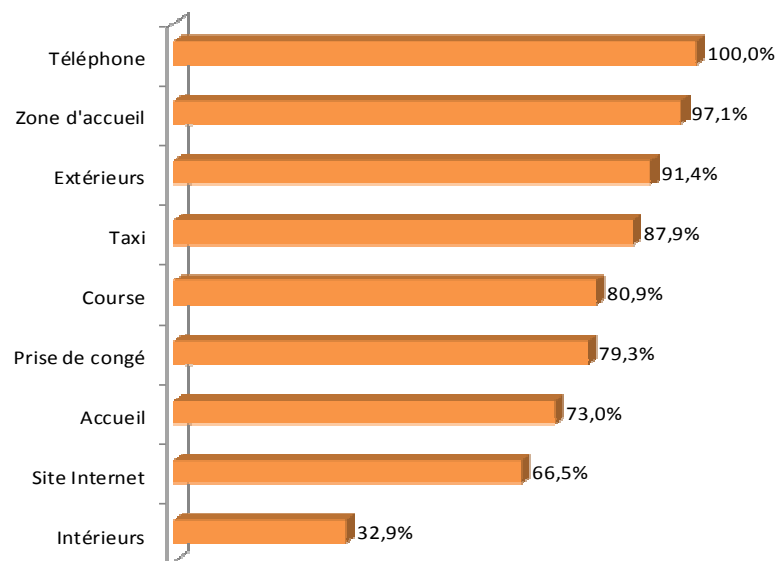
A NOTER

L'extérieur du véhicule est propre	100%
Le chauffeur prend congé avec courtoisie	100%
Le chauffeur répond avec amabilité à l'ensemble des questions posées par le visiteurs	100%

LANGUES ÉTRANGÈRES



SÉQUENCES



POINTS D'ATTENTION

Les différents moyens de paiement acceptés sont	40%
Le chauffeur demande l'avis du visiteur avant d'ouvrir ou de fermer les fenêtres ou de mettre la climatisation	50%
Le chauffeur ouvre la portière du véhicule lorsque	60%