

Résultats de Juillet à Décembre 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
- Proactivité / Serviabilité
- Accessibilité
- Développement durable

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
- Service petit-déjeuner
- Toilettes
- Téléphone
- Course taxi
- Intérieurs billetterie
- Service Restaurant
- Circuit/tour
- Intérieurs circuit/tour

A RETENIR

Un résumé des principaux enseignements à retenir, tant dans les thématiques qui sont des points forts de la destination et / ou des métiers que des points restant à améliorer.

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

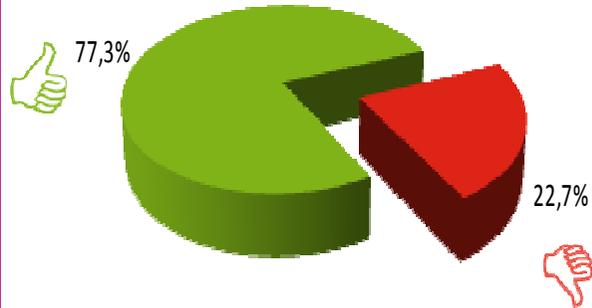
Une sélection de critères qui présentent des marges d'amélioration importantes (inférieurs à 70% de conformité qualité), et sur lesquels les actions des personnels peuvent avoir un impact fort.

Résultats de Juillet à Décembre 2015 (taux de conformité qualité en %)

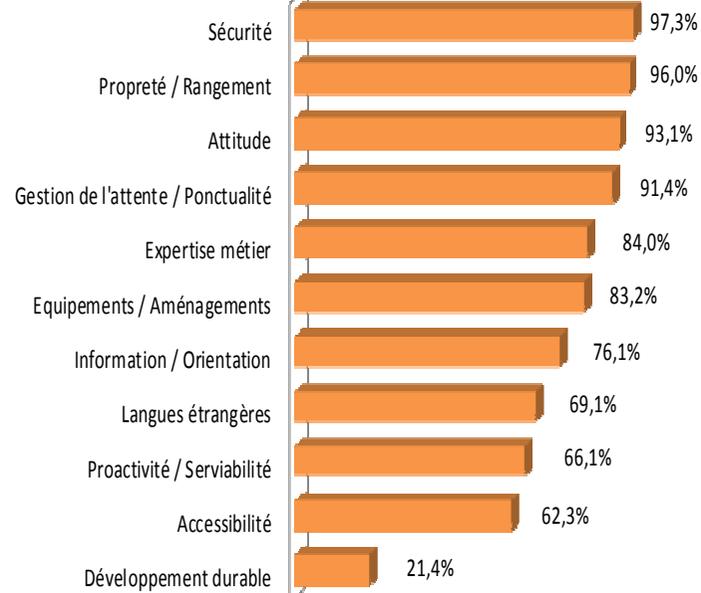
111 structures visitées

5 métiers concernés

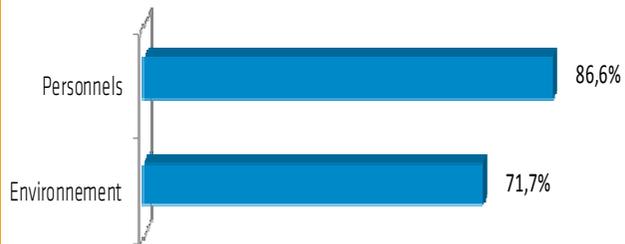
PERFORMANCE GLOBALE



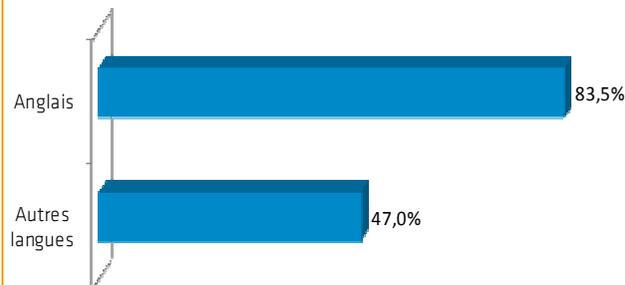
THÉMATIQUES



PERSONNELS



LANGUES ÉTRANGÈRES



A RETENIR

On remarquera les excellents résultats concernant la sécurité, la propreté, l'attitude des personnels et leur gestion de l'attente.

Si la présence de l'anglais (personnels locuteurs et information traduite) est bien notée, celle d'autres langues étrangères reste un axe d'amélioration.

Enfin, on notera les axes de progrès majeurs que sont la proactivité des personnels, l'accessibilité et le développement durable.

A NOTER

<u>Taxis</u> : A la demande, un reçu / justificatif de course est fourni	100%
<u>Hébergements pour jeunes</u> : Le personnel de l'hôtel sait répondre aux diverses questions du visiteur	100%
<u>Excursionnistes</u> : Le personnel de sûreté qui contrôle les sacs à l'entrée dit bonjour / bonsoir ou une autre formule de courtoisie	100%
<u>Musées et monuments</u> : Le personnel de sûreté a une apparence et une tenue propre et soignée	100%
<u>Points d'accueil touristique</u> : Le personnel prend congé du visiteur avec courtoisie et sympathie	100%

POINTS D'ATTENTION

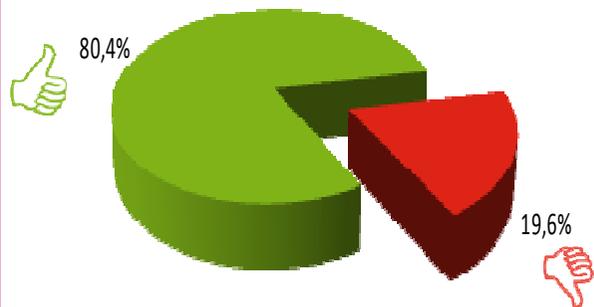
<u>Taxis</u> : Le chauffeur ouvre la portière du véhicule lorsque le visiteur monte dans le taxi	41,9%
<u>Hébergements pour jeunes</u> : Le personnel s'assure de la satisfaction au moins une fois du visiteur au cours du repas	45,0%
<u>Excursionnistes</u> : Le personnel a une maîtrise suffisante d'une langue étrangère (hors anglais) pour comprendre et être compris	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	21,3%
<u>Points d'accueil touristique</u> : Le personnel suggère spontanément au visiteur une prestation à acheter	24,4%

Résultats de Juillet à Décembre 2015 (taux de conformité qualité en %)

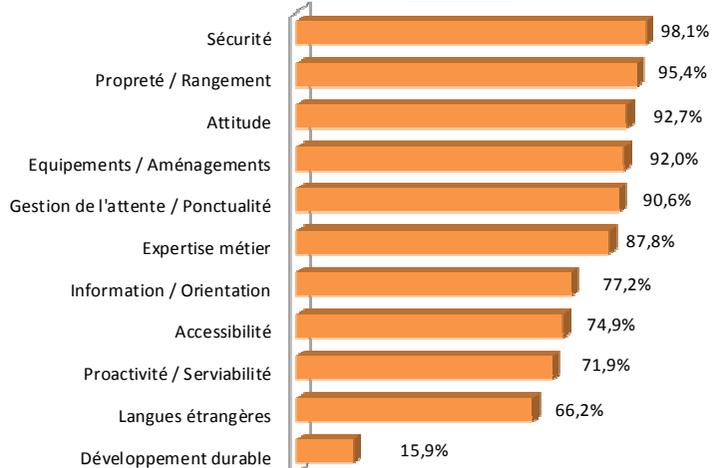
45 structures visitées

209 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



THÉMATIQUES

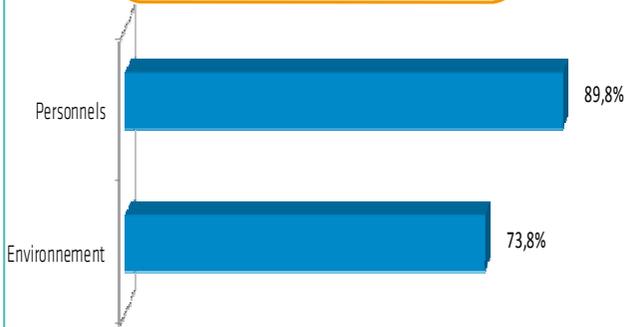


A RETENIR

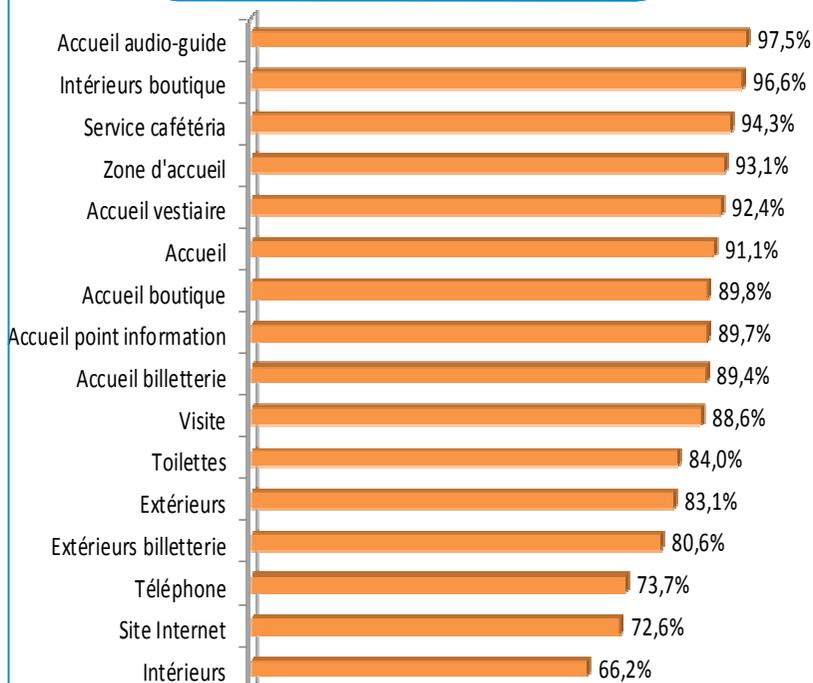
On remarquera les excellents résultats concernant la sécurité, la propreté des établissements, l'attitude des personnels et leur gestion de l'attente.

On notera des axes de progrès importants sur la proactivité des personnels, la présence d'informations en langues étrangères hors anglais ainsi que la pratique de ces langues et le développement durable.

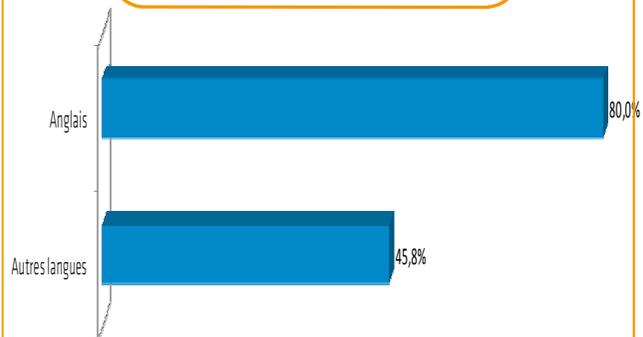
PERSONNELS



SÉQUENCES



LANGUES ÉTRANGÈRES



A NOTER

Le personnel de la billetterie est présent à l'arrivée du visiteur	99.2%
Le personnel du comptoir audio-guide répond avec amabilité aux questions du visiteur	98.6%
Le personnel au contact du visiteur est souriant, courtois et a le regard franc	94.6%

POINTS D'ATTENTION

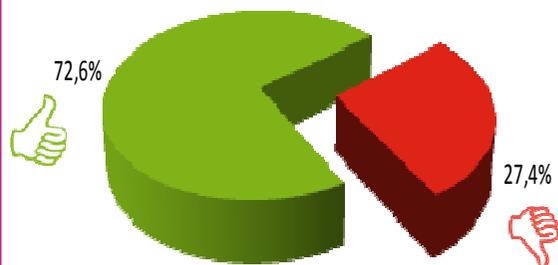
Le personnel de la billetterie est efficace et précis et va au-devant des attentes du visiteur	66.7%
Du personnel circulant est présent pour orienter et informer le visiteur	58.3%
Le personnel au téléphone cherche à bien comprendre la demande du visiteur et anticipe ses besoins	57.5%

Résultats de Juillet à Décembre 2015 (taux de conformité qualité en %)

47 structures visitées

120 questions par visite

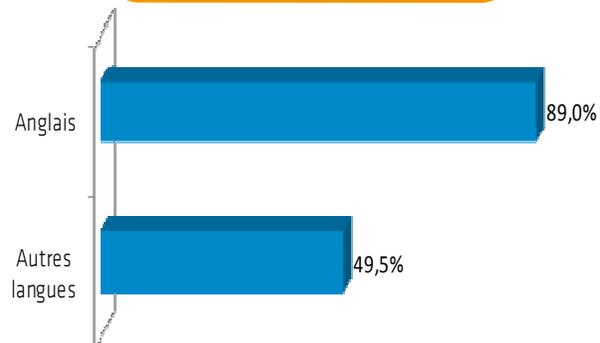
PERFORMANCE GLOBALE



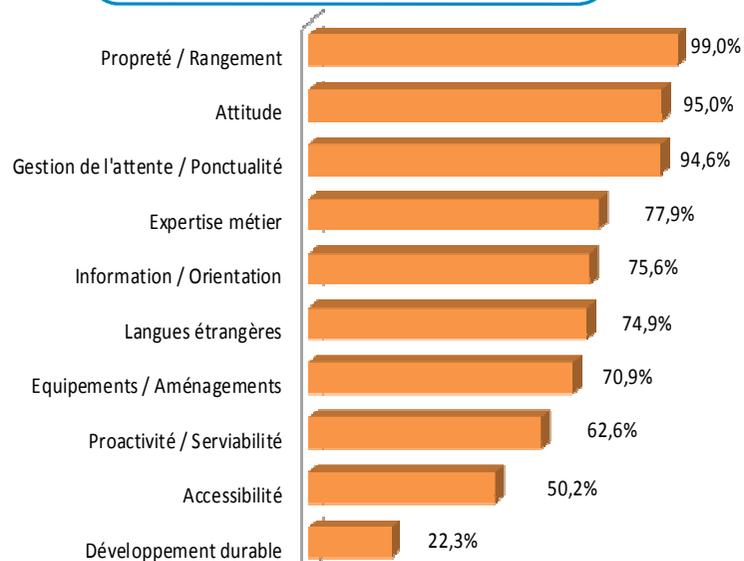
PERSONNELS



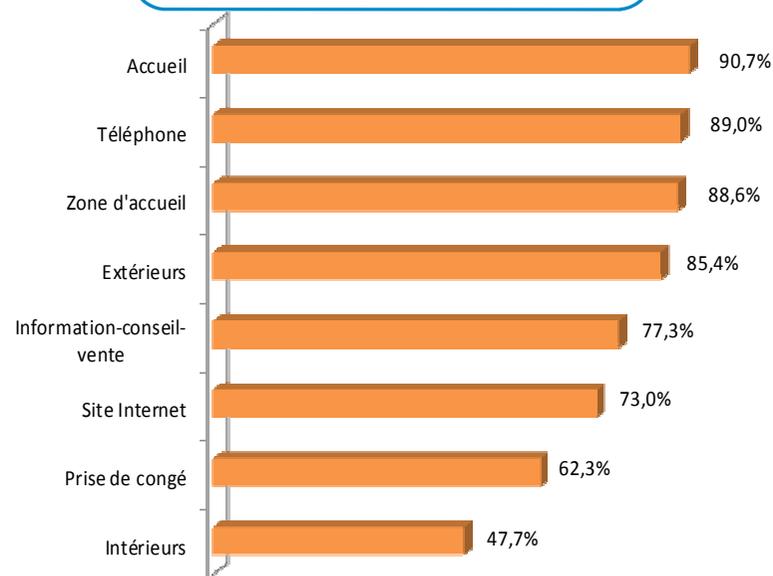
LANGUES ÉTRANGÈRES



THÉMATIQUES



SÉQUENCES



A RETENIR

On notera les excellents résultats concernant la propreté des établissements, l'attitude des personnels et leur gestion de l'attente.

L'expertise métier des personnels et la présence d'informations en langues étrangères hors anglais sont en retrait.

Enfin, on remarquera des axes d'amélioration sur la proactivité des personnels, l'accessibilité et le développement durable.

A NOTER

Le personnel se montre disponible, à l'écoute et traite efficacement la demande du visiteur	100%
Le personnel est souriant, courtois et a le regard franc	100%
Le personnel prend congé avec courtoisie et sympathie	100%

POINTS D'ATTENTION

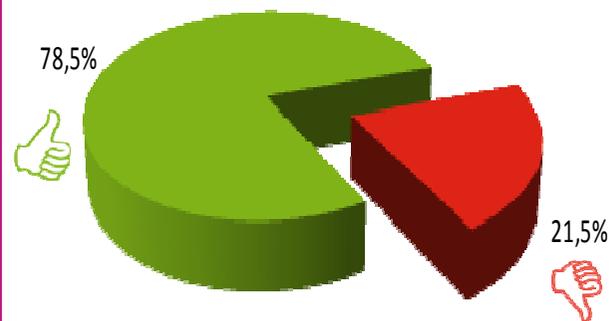
Le personnel s'assure qu'il a bien répondu aux	60,9%
Le personnel maîtrise suffisamment la langue étrangère (hors anglais) pour comprendre et être compris	53,2%
Le personnel suggère spontanément au visiteur une prestation à acheter	24,4%

Résultats de Juillet à Décembre 2015 (taux de conformité qualité en %)

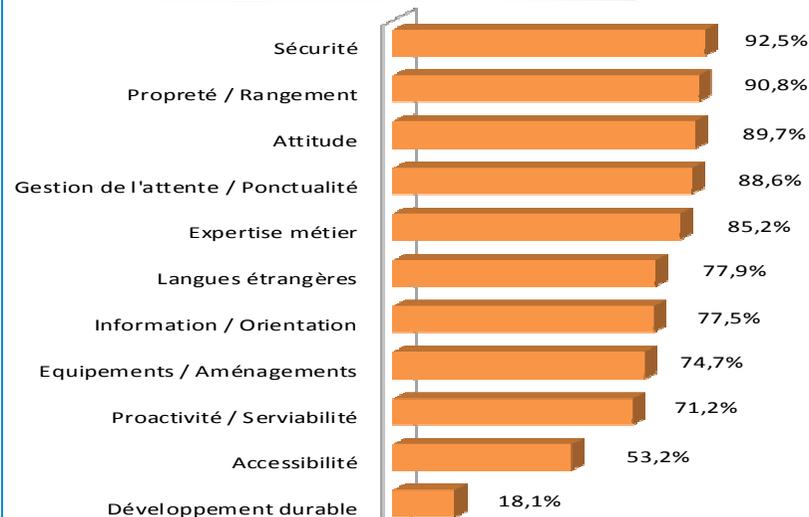
5 structures visitées

184 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



THÉMATIQUES



A RETENIR

On remarquera les très bons résultats de la sécurité, de la propreté des équipements, de l'attitude des personnels, de leur gestion de l'attente et de leur expertise métier.

En revanche, on notera que la proactivité des personnels, l'accessibilité et le développement durable restent des axes de progrès importants.

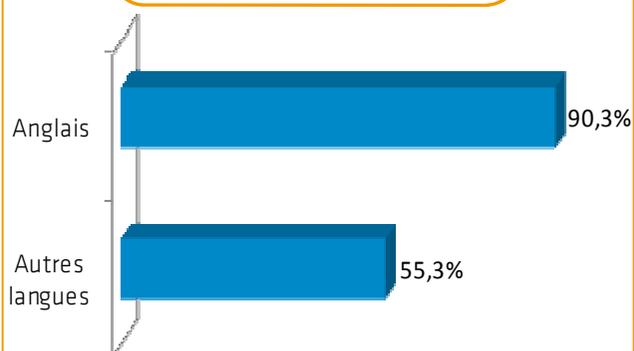
PERSONNELS



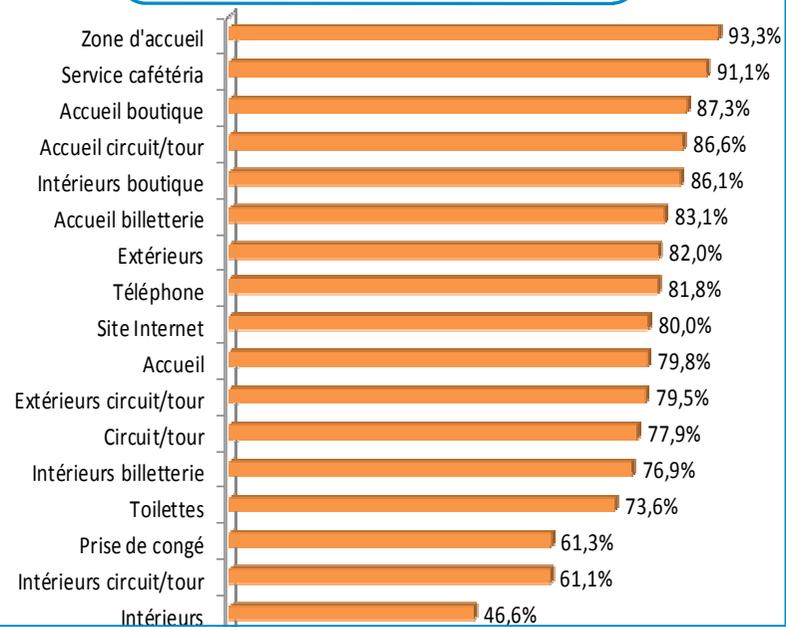
A NOTER

Le personnel de la billetterie maîtrise suffisamment l'anglais pour comprendre et être compris	100%
Le personnel au contact du visiteur dit bonjour/ bonsoir ou une autre formule de courtoisie	92,3%
Le personnel au contact du visiteur est souriant, courtois et a le regard franc	90,0%

LANGUES ÉTRANGÈRES



SÉQUENCES



POINTS D'ATTENTION

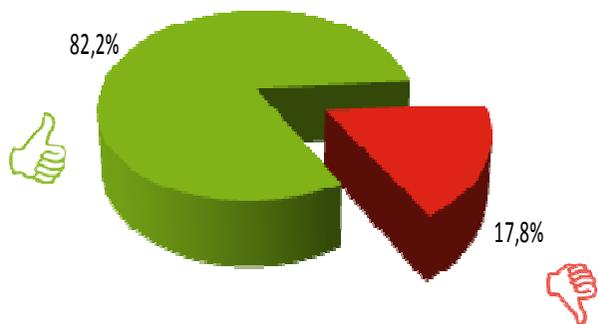
Un guide / brochure est disponible dans au moins une autre langue étrangère que l'anglais	48,0%
Le personnel a une maîtrise suffisante d'une langue étrangère (hors anglais) pour comprendre et être compris	33,3%
A la sortie le visiteur a la possibilité de laisser un commentaire	9,7%

Résultats de Juillet à Décembre 2015 (taux de conformité qualité en %)

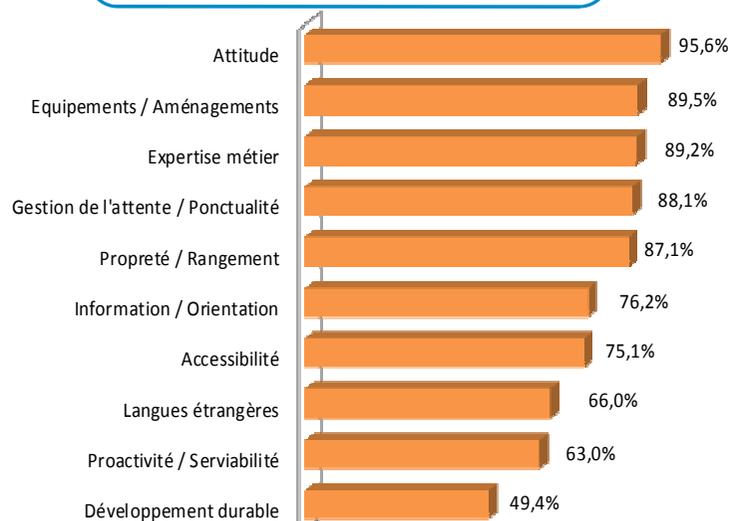
5 structures visitées

145 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



THÉMATIQUES



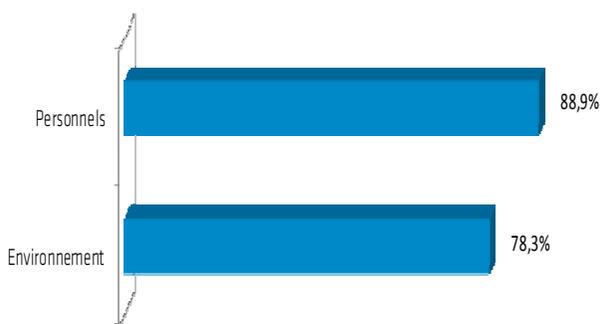
A RETENIR

On soulignera l'excellent résultats concernant l'attitude des personnels.

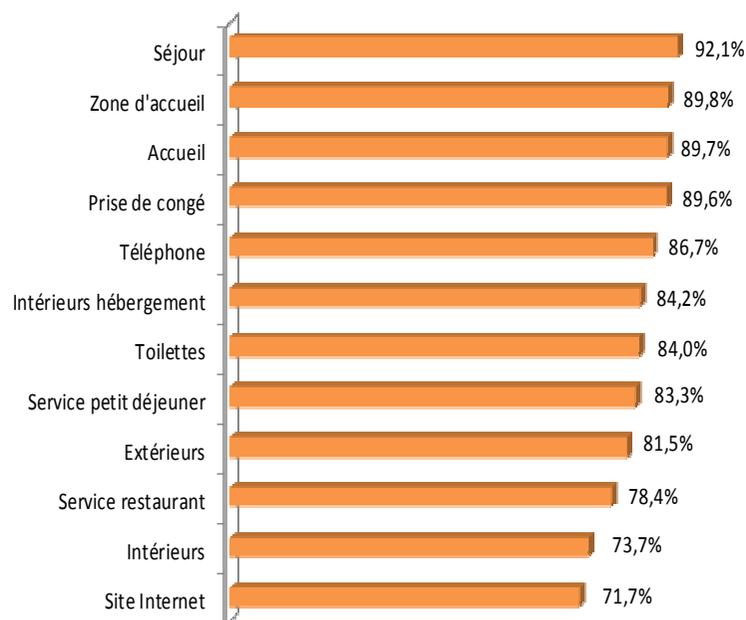
Les très bons scores sur la qualité des équipements, l'expertise métier des personnels, leur gestion de l'attente et la propreté des établissements sont aussi à remarquer.

On notera par ailleurs, des axes de progrès sur la pratique des langues étrangères hors anglais, la proactivité des personnels et le développement durable.

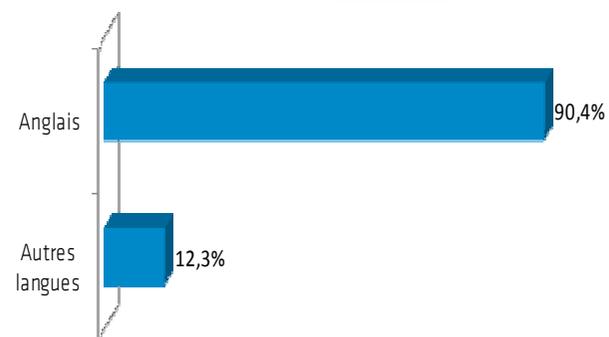
PERSONNELS



SÉQUENCES



LANGUES ÉTRANGÈRES



A NOTER

Le personnel a une maîtrise suffisante de l'anglais pour comprendre et être compris	100%
Le personnel prend congé du visiteur avec courtoisie et sympathie	96.3%
Le personnel au téléphone renseigne le visiteur de façon claire et précise	92.3%

POINTS D'ATTENTION

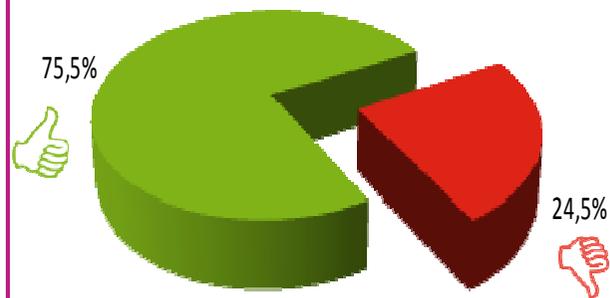
Le personnel s'assure au moins une fois de la satisfaction du visiteur pendant le repas	42.1%
Le personnel au téléphone a une maîtrise suffisante de la langue étrangère (hors anglais) pour comprendre et être compris	37.5%
Le site Internet / l'application permet au visiteur de donner son avis	22.2%

Résultats de Juillet à Décembre 2015 (taux de conformité qualité en %)

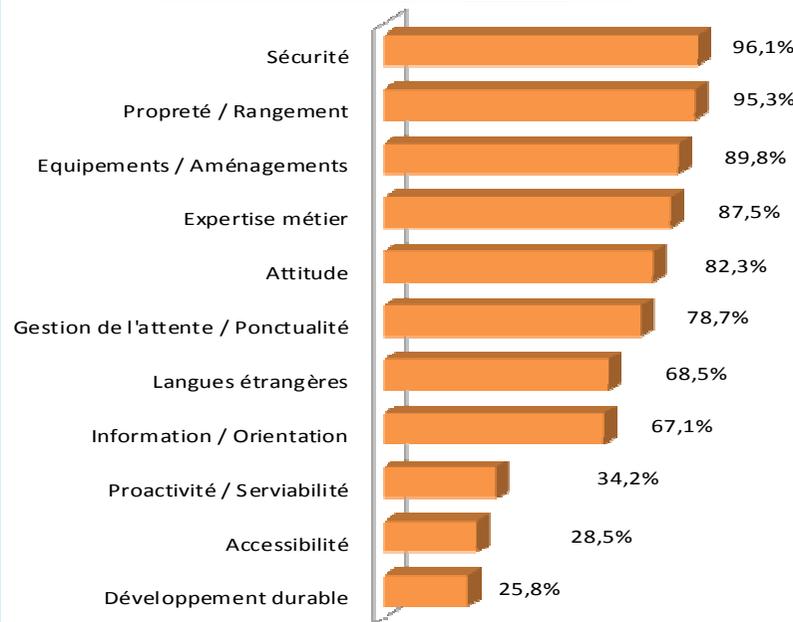
3 trajets type

182 questions par visite

PERFORMANCE GLOBALE



THÉMATIQUES



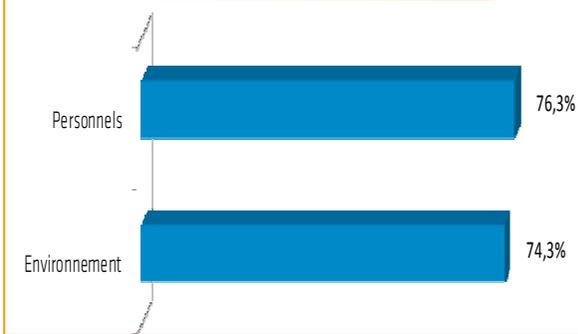
A RETENIR

On remarquera les excellents résultats sur les questions de sécurité, de propreté et de qualité des équipements.

De même, les bons scores de l'expertise métier et de l'attitude des chauffeurs sont à souligner.

On notera cependant les résultats plus faibles de la proactivité des chauffeurs, de l'accessibilité et du développement durable qui restent des axes majeurs d'amélioration.

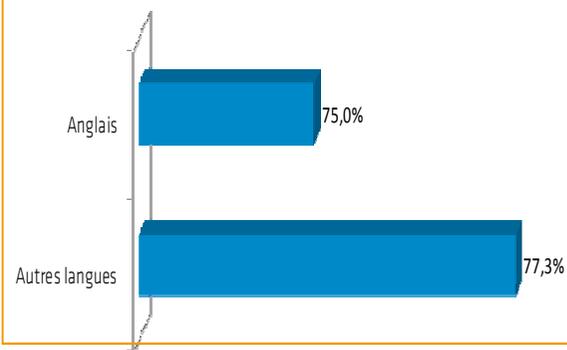
PERSONNELS



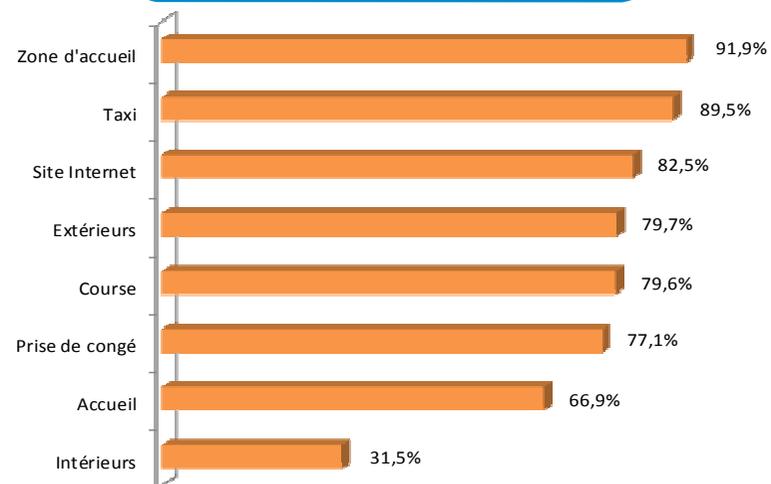
A NOTER

Le chauffeur est concentré sur sa conduite	100%
Arrivé à destination, le chauffeur arrête le véhicule au plus près du trottoir en respectant le code de la route	96,9%
Tout au long du trajet, le chauffeur est courtois et respectueux	90,6%

LANGUES ÉTRANGÈRES



SÉQUENCES



POINTS D'ATTENTION

Les différents moyens de paiement acceptés sont clairement affichés à l'intérieur du véhicule	48,4%
Le chauffeur ouvre la portière du véhicule lorsque le visiteur monte dans le taxi	41,9%
Le chauffeur demande l'accord du visiteur avant d'ouvrir ou fermer les vitres ou de mettre la climatisation	40,0%