

Détail Formation a pour objectif de soutenir le développement des entreprises de détail du Québec en mettant à la disposition des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants des outils de gestion et des services spécialisés.

Le client mystère : une expérience révélatrice



Parmi les outils de soutien à la gestion proposés dans le cadre d'un programme de formation, le service de clients mystère est certainement l'un des plus demandés et ... appréciés.

Destinée aux détaillants et aux professionnels, cette activité permet d'obtenir dans un court délai un diagnostic suffisamment éclairé pour réagir stratégiquement à des situations problématiques.

Dans la peau des clients

Qualifié **d'agent secret du service à la clientèle**, le client mystère est formé pour évaluer objectivement les forces et les faiblesses du service offert en entreprise, en notant ses observations à l'aide de grilles spécialisées. Plusieurs aspects peuvent être analysés : la qualité de l'accueil et du service, le service à la caisse, l'aspect général du commerce (extérieur et intérieur), le merchandising, l'ambiance générale, le service après-vente.

Incognito, le client mystère parcourt boutiques, restaurants, supermarchés, banques, entreprises de services, etc., en agissant comme un client habituel. Il (ou elle) passe quelque temps dans l'entreprise. Parfois il achète, d'autre pas. Son métier : observer sans être démasqué.

Une telle approche permet d'obtenir un **portrait** de la situation telle que vécue par la clientèle de l'entreprise : le résultat obtenu à la suite de cette évaluation reflète en quelque sorte la perception, l'opinion du client. Ce qui explique pourquoi le profil de chaque client mystère doit correspondre à celui de la clientèle type des entreprises évaluées.

Prendre du recul

Davantage perçu comme un moyen de prendre le pouls de sa clientèle plutôt qu'une tactique plus ou moins avouée d'espionner son personnel, le client mystère se révèle un outil efficace pour "éviter de s'enliser dans ses vieilles habitudes". La prise de conscience souvent provoquée par cet exercice n'est que le premier pas d'une démarche d'amélioration dont les effets se feront sentir à court terme parce que l'enjeu est majeur.

On le sait, aucune entreprise n'a les moyens aujourd'hui de lésiner sur la qualité de son service. Dans cette optique, le client mystère fournit de précieuses indications sur les **priorités à établir** afin de mieux satisfaire et même d'aller au-devant des attentes de sa clientèle. Compétition oblige ! Selon les statistiques, attirer de nouveaux clients coûte cinq à huit fois plus cher que conserver sa clientèle. Sans parler des ravages causés à l'entreprise par les clients insatisfaits qui ne se gênent pas pour partager leurs impressions négatives. Une étude de Léger et Léger révèle que 96% des clients insatisfaits ébruiteront l'affaire sans jamais en parler au commerçant...

Les conseils d'experts donnés en complément au service de client mystère permettent de réévaluer certains modes de gestion ou politiques d'entreprise qui n'obtiennent pas les résultats souhaités.

Un service offert par Détail Formation

Déjà utilisé avec succès par des centaines d'entreprises membres des SDC Mont-Royal, Lachine et Wellington, notre service de clients mystère est dorénavant offert à l'ensemble des SDC, regroupements de détaillants, chambres de commerce et organismes de soutien au développement économique du Québec.



1. Service clés en main

Nos clients mystère effectuent l'évaluation complète (design extérieur et intérieur, service à la clientèle) à l'aide de grilles spécialisées par secteur d'activité. **Ce service est offert uniquement pour un minimum de 10 entreprises évaluées**, au coût de 50 \$ par entreprise. Un rapport d'évaluation est remis pour chaque entreprise évaluée.

2. Service d'aide à l'implantation

L'expertise que nous vous proposons peut également vous permettre de **mettre en place votre propre service de clients mystère**.

Deux options sont offertes :

Guide

Ce guide présente toutes les étapes à suivre et la philosophie à adopter pour assurer le succès d'une telle démarche. Ce document complet inclue, sous forme imprimée et électronique, des outils faciles à utiliser comme le plan de recrutement et de formation des clients mystère, le rapport d'évaluation à remettre au détaillant, 50 grilles d'évaluation spécialisées par secteur d'activité ainsi qu'un exemple de certificat d'excellence. Ce guide est offert au coût de 500 \$.

L'acquisition d'un tel outil permet, entre autres, à une association de détaillants d'offrir à ses membres un service fort apprécié et qui présente des retombées concrètes. Chaque grille d'évaluation peut également être utilisée par les détaillants comme un outil d'autodiagnostic.

Guide et formation d'une ressource

En plus du guide, cette option s'accompagne d'un soutien à la formation d'un coordonnateur responsable du service de client mystère (une ressource déjà en place dans l'organisation). Cette formation, d'une durée de 15 heures, comprend l'aide au recrutement et à l'encadrement des clients mystère, à l'analyse, à la rédaction et à la présentation du rapport au détaillant. Offert au coût de 1000 \$.

Le Cahier de gestion d'un commerce de détail

Nous vous rappelons que cet outil élaboré par la Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal, en collaboration avec Emploi-Québec, contient l'essentiel des renseignements utiles à la gestion quotidienne d'un commerce de détail (Gestion du personnel, Marketing, Gestion financière, Lois et règlements).

Il comprend une quarantaine d'outils pratiques comme :



- un formulaire de demande d'emploi
- un questionnaire d'entrevue
- une fiche d'évaluation du rendement
- un budget marketing
- une grille d'analyse de la concurrence
- un exemple de publipostage
- un formulaire de remboursement
- une carte d'appréciation
- un outil diagnostic.

Pour commander ce cahier, offert au coût de 129,95 \$ (taxes en sus), composez le (514) 522-3797 ou le 1 888 522-3797.

Un deuxième mandat

Détail Formation entre dans sa deuxième année d'opération grâce au soutien du Fonds National de formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec. L'équipe formée de Daniel Tanguay, Jacky Le Bihan et Manon Ouimet remercie ses partenaires et renouvelle son engagement à vous offrir des services de la plus grande qualité.

Détail Formation

1012, av. du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6

(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555

(514) 522-2413