

Mystery Guest & Audit Qualité de Service : Mesurer et Améliorer l'Expérience Client sur le Terrain

Lien : https://afrique-formation.com/formation/mystery-guest-audit-qualite-de-service-mesurer-et-ameliorer-lexperience-client-sur-le-terrain

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
TOU65

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes et les enjeux du Mystery Guest et de l'audit qualité de service.
- Concevoir et organiser une mission d'évaluation terrain professionnelle.
- Élaborer des grilles d'audit adaptées aux standards de l'hôtellerie et du tourisme.
- Évaluer objectivement la qualité des prestations et des interactions clients.
- Identifier les écarts entre les standards attendus et l'expérience réellement vécue.
- Analyser les résultats d'audit et produire des rapports qualité exploitables.
- Mettre en place des indicateurs de performance pour piloter la qualité de service.
- Développer des plans d'amélioration continue orientés satisfaction client.
- Utiliser les outils numériques pour optimiser les processus d'audit qualité.
- Renforcer la culture de l'excellence opérationnelle et améliorer durablement l'expérience client dans les établissements touristiques.

👥 POUR QUI ?

- Directeurs généraux d'hôtels et établissements touristiques
- Directeurs qualité et responsables expérience client
- Responsables hébergement et responsables opérationnels
- Managers de réception, restauration et services clients
- Responsables formation et développement des compétences
- Auditeurs qualité internes et consultants en tourisme
- Responsables CRM et satisfaction client
- Groupes hôteliers et chaînes touristiques
- Agences de voyages et tour-opérateurs
- Responsables d'offices de tourisme et gestionnaires de destinations
- Entrepreneurs du secteur hôtelier et touristique
- Toute personne impliquée dans l'évaluation, le contrôle ou l'amélioration de la qualité de service et de l'expérience client.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU MYSTERY GUEST ET DE L'AUDIT QUALITÉ

- Concepts, objectifs et rôle du client mystère dans l'amélioration des services
- Différences entre audit qualité, inspection opérationnelle et enquête satisfaction
- Enjeux de la qualité de service dans l'hôtellerie et le tourisme

2 / CONCEPTION D'UNE MISSION MYSTERY GUEST

- Définition des objectifs et du périmètre d'évaluation
- Sélection des profils de clients mystères
- Élaboration du scénario et du parcours d'expérience à analyser

3 / CRÉATION DES GRILLES D'ÉVALUATION QUALITÉ

- Définition des critères et standards de service
- Construction des questionnaires et check-lists opérationnelles
- Pondération des critères et définition des niveaux de performance

4 / OBSERVATION TERRAIN ET ÉVALUATION DES POINTS DE CONTACT

- Analyse de l'accueil, de la réservation et de la prise en charge client
- Évaluation des interactions avec les équipes
- Mesure de la qualité des prestations avant, pendant et après le séjour

Afrique Formation

5 / STANDARDS DE SERVICE ET EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

- Référentiels qualité dans l'hôtellerie haut de gamme
- Standards d'accueil, de communication et de personnalisation
- Alignement entre promesse de marque et expérience réelle

6 / ANALYSE DES RÉSULTATS ET IDENTIFICATION DES ÉCARTS

- Traitement et interprétation des données collectées
- Analyse des forces, faiblesses et axes d'amélioration
- Comparaison avec les objectifs qualité internes

7 / INDICATEURS QUALITÉ ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- KPI qualité : satisfaction, conformité, réactivité et fidélisation
- Tableaux de bord qualité et reporting management
- Suivi des plans d'action correctifs

8 / GESTION DES RÉCLAMATIONS ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Analyse des causes des insatisfactions clients
- Méthodes de résolution des problèmes
- Mise en place d'une démarche qualité durable

9 / DIGITALISATION DES AUDITS QUALITÉ

- Applications mobiles d'audit et collecte numérique des données
- Analyse automatisée des résultats
- Utilisation de l'intelligence artificielle pour détecter les tendances qualité

10 / ÉTUDE DE CAS ET DÉPLOIEMENT D'UN PROGRAMME MYSTERY GUEST

- Analyse d'un audit mystère hôtelier ou touristique
- Construction d'une mission complète d'évaluation terrain

Afrique Formation

- Élaboration d'un plan d'amélioration visant l'excellence client

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

15 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 06 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés