



**PROGRAMME D'EXPÉRIENCE-CLIENT
MON PLAN D'ACTION**

Les 23 comportements

Remplissez ce tableau pour vous donner des objectifs spécifiques par rapport à vos employés afin que votre client puisse observer et/ou recevoir les 23 comportements chez vous. Indiquez le poste de vos employés évalués, ensuite après chacune des visites-mystère, faites des crochets dans la colonne positive (+) pour les comportements réussit et des « X » dans la colonne négative (-) pour les comportements qui n'ont pas été faits.

COMPOTEMENTS		Employé 1 :		Employé 2 :		Employé 3 :	
		_____		_____		_____	
		+	-	+	-	+	-
APPROCHE	L'accueil: Reconnaît la présence du client						
	La disponibilité: Interagit avec le client						
	Le sourire: Est souriant						
	La proactivité: Va au-devant du client						
	Le respect: L'employé traite les clients avec considération.						
	L'apparence: A une apparence professionnelle						
	Le positif: A une attitude positive						
	L'intérêt: Démonstre de l'intérêt envers le client						
RELATION	La compréhension: S'assure de comprendre le besoin du client						
	L'écoute: Prend le temps d'écouter le client						
	La solution: Offre des solutions ou identifie la bonne personne pour le faire						
	L'information: Donne des informations sur les produits et les services						
	La suggestion: Présente des produits ou services complémentaires						
	La connaissance: Connaît l'entreprise, ses produits et ses services						
	La rapidité: Informe le client sur l'attente						
	La personnalisation: Personnalise ses interventions						
	La confiance: Fait preuve d'honnêteté, il est rassurant						
La compétence: Sait comment opérer les différents outils							
SATISFACTION	La validation: S'informe si les visiteurs ont d'autres questions ou d'autres besoins						
	La satisfaction: Confirme la satisfaction du client						
	L'invitation: Propose au client de revenir						
	Le remerciement: Remercie le visiteur						
	La conclusion: Salue chaleureusement						

Les 23 comportements (suite)

Dans un parcours-client idéal, le client devrait pouvoir observer et/ou recevoir les 23 comportements. Est-ce que certains de ces comportements ne sont pas fait? Est-ce que c'est seulement l'un des employés qui ne le fait pas ou la majorité?

	Employé 1 :	Employé 2 :	Employé 3 :
Les comportements bien maîtrisés			
Les comportements à améliorer			
Les formations/suivis à offrir			
Commentaires			

Site

Votre site doit être accueillant et que les clients puissent facilement se retrouver. Qu'est-ce que les clients-mystères ont écrit par rapport à votre aménagement et vos espaces publics (stationnement, toilette, signalisation). Pouvez-vous ajuster ou modifier certains éléments pour leur offrir une meilleure visite?

Éléments à améliorer:
<i>Ex : deux des clients-mystère n'arrivaient pas à trouver l'accueil facilement</i>
Pistes à explorer:
<i>Ex : Installer une pancarte avec une flèche dans le stationnement.</i>

Questions spécifiques

Est-ce que vous avez eu des pistes sur comment améliorer votre expérience grâce à vos questions spécifiques?

Éléments à améliorer:

Pistes à explorer:

Objectifs

	Objectifs à court terme	Objectifs à long terme
Les 23 comportements		
Le site		
La connaissance de la région		
Vos questions spécifiques		