

---

# VISITE MYSTERE

---

Date :

Réalisé par :

Pour la bonne réalisation de cette visite mystère, il est important de lire la grille d'évaluation avant la visite. La prise de rendez-vous doit être prise par téléphone afin d'évaluer ce critère. Enfin remplissez rapidement la grille après votre visite afin de ne pas oublier d'éléments.

## 1/Prise de contact

	OUI	NON	NON EVALUE
<b>Le professionnel à pris l'appel</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Si non, présence d'un répondeur téléphonique</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Le professionnel m'a rappelé dans la journée</b>			
<b>Commentaires :</b>			

## 2 / L'environnement extérieur :

	OUI	NON	NON EVALUE
<b>Facilité d'accès : stationnement, proximité de transport en commun</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Enseigne visible</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Propreté des abords (trottoir)</b>			
<b>Commentaires :</b>			

<b>Propreté de la façade/vitrine</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Les horaires d'ouvertures sont visibles</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Les prix des produits en vitrine sont visibles</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>La vitrine est attractive</b>			
<b>Commentaires :</b>			

### 3/ L'environnement intérieur :

	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>NON EVALUE</b>
<b>Température agréable</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Qualité de l'ambiance musicale</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Odeurs ressenties agréables</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Propreté de l'espace</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Qualité de l'espace d'attente</b>			

<b>Commentaires :</b>			
<b>Linéaires produits propres et rangés</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Linéaires balisés (par gamme, par marques...)</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Affichage des prix produits/prestations</b>			
<b>Commentaires :</b>			

#### **4/ Accueil physique**

	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>NON EVALUE</b>
<b>J'ai été accueilli de façon agréable moins de 5 minutes après mon arrivée</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Le professionnel m'a proposé de m'installer confortablement le temps de patienter</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>J'ai eu droit à une visite du salon pour ma première visite</b>			
<b>Commentaires :</b>			

#### **5/Entretien conseil et réalisation de la prestation**

	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>NON EVALUE</b>
<b>Réalisation d'un diagnostic avant la</b>			

<b>réalisation de la prestation</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Le professionnel m'a expliqué la prestation</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Lors de la prestation, je bénéficie de conseils</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Je suis satisfait de la prestation</b>			
<b>Commentaires :</b>			

**6/ Vente complémentaire, fidélisation et prise de congés**

	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>NON EVALUE</b>
<b>Le professionnel me conseille des produits adaptés</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Le professionnel me propose de prendre un nouveau rdv</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Le professionnel me propose d'adhérer à son programme de fidélité</b>			
<b>Commentaires :</b>			
<b>Je suis raccompagné jusqu'à la sortie</b>			
<b>Commentaires :</b>			

TOTAL :	/30	/30
---------	-----	-----