



CLIENT MYSTÈRE

DATES ET LIEUX :

Dates déterminées avec l'entreprise sous un délai de 30 jours
en fonction des contraintes

Lieu : Intra-entreprise

DURÉE : La durée de l'expertise dépend de la
demande de l'entreprise.

EN QUOI CONSISTE L'ENQUÊTE MYSTÈRE SUR LA PRESTATION D'ASSISTANCE PMR ET PHMR DANS UN AÉROPORT ?

- L'enquête client-mystère est un outil qui permet de répondre de manière objective à la qualité de service rendu dans le cadre de l'assistance PMR, et plus globalement dans le cadre de l'aéroport.
- Proche d'un mini-audit, l'enquête-mystère mesure la conformité d'un certain nombre de critères fixés à l'avance par le gestionnaire ou l'exploitant.

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE

- Un client – nommé l'enquêteur – se rend de manière anonyme dans l'aéroport. Tout naturellement, il pourra suivre l'ensemble du circuit d'un passager classique, depuis son arrivée à l'aéroport jusqu'à l'installation dans l'avion.
- Ce client-enquêteur observe tous les éléments prédéfinis qui lui ont été communiqués : respect des procédures, qualité de l'accueil, de l'attente et du service. Il décrit ses observations à l'aide d'un questionnaire préalablement déterminé avec l'entreprise ou le gestionnaire.
- Le questionnaire est une première étape dans l'analyse de la qualité de service rendu auprès des passagers à mobilité réduite. Après traitement du ou des questionnaires, nous dégagerons la conformité globale, et les axes d'améliorations à apporter au service pour accroître la qualité du service rendu.
- L'enquête-mystère est aujourd'hui un outil aux multiples facettes, qui apporte des réponses aux problématiques réseaux, ressources humaines et formation, organisation, etc.

LES ÉTAPES PRINCIPALES DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE

- Définition des critères d'observation à partir de la demande avec le client, tout particulièrement des étapes de l'assistance que le gestionnaire souhaite vérifier (borne d'appel, enregistrement, passage sûreté, salle d'embarquement, installation dans la navette, le help, puis dans l'avion)
- Traduction de cette demande en un référentiel d'observation qu'utilisera le client-enquêteur
- Réalisation de l'enquête mystère proprement dit et dépouillement des points qui étaient à observer
- Restitution des travaux et analyse par nos soins et transfert en préconisations

QUI RÉALISE L'ENQUÊTE MYSTÈRE ?

- Des professionnels spécialisés dans l'accompagnement des PMR et qui connaissent bien les problématiques de l'aéroport
- Des professionnels connaissant le milieu aéroportuaire et notamment l'exploitation des services d'assistance pour personne à mobilité réduite

TARIF SUR DEMANDE

- À la journée
- Sur devis en fonction de vos besoins

