



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-l'experience-client-sur-le-terrain>

 DURÉE
8 jours (56h)

 RÉFÉRENCE
TOU65

 CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil
et Services**

🎯 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.



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

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

- 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

 16 au 25 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOU65

Afrique Formation — Tous droits réservés