





CLIENTS MYSTÈRES  
PROGRÈS  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
QUALITÉ  
SATISFACTION  
CONSEILS  
TALENTS

ÉDITO

“

*Aujourd'hui plus que jamais, la qualité de la relation client est le secret du succès de toute entreprise. Nous sommes à votre service pour vous aider à progresser (chez nous les enquêtes mystères s'appellent enquêtes de progrès) et à fidéliser votre clientèle.*

*Nous mettons à votre disposition les outils les plus modernes et les plus faciles à utiliser... Mais surtout, nous vous apportons la qualité « sur-mesure ».*

*En effet, notre flexibilité nous donne la possibilité d'adapter nos process à votre spécificité et notre réactivité nous permet de délivrer les rapports dans les meilleurs délais (Téléchargeables sur notre site Internet dédié et sécurisé)*

”

*Stéphane Dufour*

Directeur associé  
stephane.dufour@atelierqualite.com

## NOTRE NOUVEAU PRODUIT...

LE QUESTIONNAIRE QUALITÉ EN LIGNE

Connaître le ressenti de vos clients grâce à une solution conviviale et personnalisable selon l'identité visuelle de votre société

Nous envoyons un email invitant vos clients à donner leur avis sur l'expérience vécue dans vos établissements. Le questionnaire ne dure que quelques instants.

Nous vous remettons les résultats sous une forme favorisant l'exploitation et la diffusion aux équipes.

## QUESTIONNAIRE EN LIGNE



## LA QUALITÉ

CLIENTS MYSTÈRES, AUDIT QUALITÉ, MESURE DE LA QUALITÉ, ENQUÊTES DE SATISFACTION, OUTILS DE FORMATION, VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ

« **Les audits qualité sont avant tout des outils pour vous aider à faire progresser votre chiffre d'affaires** »

Nous vous proposons de mesurer la qualité fournie par vos équipes et la qualité perçue par votre clientèle. Nous croisons les résultats avec vos attentes et celles de votre clientèle. Nous mettons tout en œuvre pour que ces résultats amènent à améliorer la qualité de service en motivant positivement vos équipes.

« **Notre principal atout : Le Sur-mesure** »

Nous préparons les scénarii ensemble. Nous vous proposons des profils variés d'inspecteurs correspondant à votre clientèle. Nous adaptons la présentation graphique de nos résultats à vos besoins.

Nous opérons en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient.



## NOS AUTRES ACTIVITÉS

### CONSEIL

Création de concepts en hôtellerie et en restauration  
Analyse critique de la situation  
Conseils en communication

### COMMUNICATION

Conseils en communication et réalisation graphique  
Réalisation de sites internet

### TALENTS

Formations aux techniques de l'accueil  
Recrutement  
Chasseur de talents

## L'OFFRE CLIENT MYSTÈRE

Une réunion de mise en place des enquêtes de progrès afin d'établir les scénarii

Un rapport « Récit de l'expérience » très détaillé

Un rapport « Scores » établi à partir d'une grille

Un débriefing

Des clients mystères qui correspondent à vos souhaits et à la typologie de votre clientèle habituelle

Un suivi et une évolution de votre projet grâce à notre flexibilité

“

*Magasins, hôtels, restaurants, franchises ...*

*Essayez les solutions les plus flexibles du marché sans risque*

”

**PREMIÈRE VISITE MYSTÈRE,  
ENQUÊTE DE PROGRÈS À – 50%**

**PREMIÈRE CAMPAGNE DE QUESTIONNAIRE  
QUALITÉ EN LIGNE À – 30%**

**EN NOUS CONTACTANT À  
*info@atelierqualite.com***

**LES OFFRES ATELIER QUALITÉ**

[www.atelierqualite.com](http://www.atelierqualite.com)

**QUALITÉ**  
ATELIER

Bureau :  
103 rue Grande  
77300 Fontainebleau  
[info@atelierqualite.com](mailto:info@atelierqualite.com)

Siège social :  
41 rue Dulong  
75017 PARIS

Téléphone :  
+33 (0)6 46 46 72 09

SARL Atelier Qualité au capital de 15 000€ - RCS 498 602 614 Paris