

EXCEL PLACE : lancement d'un système d'analyse de la satisfaction client pour l'hôtellerie haut de gamme.

Soumis par redaction
23-04-2007

Tous les clients satisfaits ne seront pas tous des clients fidèles, mais tous les clients fidèles sont d'abord des clients satisfaits.

En cette période de forte concurrence et de forte compétitivité, les démarches qualités sont devenues une nécessité. Entreprendre une démarche qualité doit apporter à l'hôtel une réelle valeur ajoutée. Cette valeur ajoutée est la garantie de la satisfaction de ses clients.

La satisfaction client est un atout dans la recherche de la fidélisation. Les clients ont aujourd'hui, plus que jamais, le choix entre de nombreux hôtels qui se ressemblent. La mise à disposition d'enquêtes de satisfaction auprès des clients est devenue une nécessité.

Les résultats d'enquêtes de satisfaction sont-ils vraiment optimisés ?

Pour répondre aux besoins des hôteliers en matière de satisfaction client, Excel Place met à leur disposition une solution pour l'analyse de la satisfaction client.

Ce système permet d'analyser de façon approfondie les perceptions, les besoins et les attentes de la clientèle et ainsi optimiser de façon constante la qualité des prestations et des services offerts.

Il faut également, éviter que les enquêtes de satisfaction papier s'empilent, exploiter les résultats et mettre en place des actions correctives concrètes sur le terrain, enfin gagner en temps et en efficacité (le personnel se concentre sur le cœur du métier : le service plutôt que l'administratif...).

Les objectifs de ce système sont multiples :

- Evaluer la qualité de service, telle qu'elle est effectivement perçue par les clients
- Mesurer le niveau de qualité attendu
- Déterminer les domaines prioritaires des actions qualité de l'établissement
- Obtenir un meilleur impact sur la fidélité de la clientèle

Une méthodologie en cinq étapes :

- Elaboration du questionnaire de satisfaction (attractif et ergonomique)
- Lancement et diffusion (choix de sélection de l'échantillon, mode d'administration...)
- Réception, contrôle, saisie (saisie manuelle traditionnelle, online ou « scannerisation »)

- Traitement et analyse
- Edition du rapport d'analyse et rédaction des recommandations

Ainsi l'hôtelier peut mesurer le taux de satisfaction globale sur l'ensemble des clients et par segment (niveau de satisfaction par critère et par thème, mise en valeur des écarts significatifs entre types de clients et identification des points forts/points faibles de la prestation).

Les enquêtes de satisfaction client sont un véritable instrument de mesure représentatif de la qualité perçue par les clients par rapport aux prestations délivrées par l'hôtel.

Aujourd'hui, les hôteliers prennent conscience de l'importance des enquêtes de satisfactions, qui vise le contentement total de la clientèle.

Pour visualiser un modèle d'enquête, cliquez sur : http://www.excelplace.com/enquete_fr

www.excelplace.com
ib@excelplace.com