


## GRILLE CLIENT MYSTÈRE – ÉVALUATION D'UN HÔTEL (TOURISME & HOSPITALITÉ)

 Objectif : Évaluer la qualité du service global dans un établissement hôtelier selon une démarche client mystère. Grille destinée à une utilisation par un évaluateur anonyme.

 Nom de l'établissement : \_\_\_\_

 **Date de l'audit :** \_\_\_\_

 **Nom du client mystère :** \_\_\_\_

### 1. PREMIER CONTACT / RÉSERVATION (téléphone ou site web)

Critère évalué	Oui	Non	Commentaire / Détail
Accueil téléphonique clair et courtois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Information complète et précise (tarifs, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Facilité de navigation sur le site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmation reçue rapidement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 17 **2. ARRIVÉE / ACCUEIL À LA RÉCEPTION**

Critère évalué	Oui	Non	Commentaire / Détail
Sourire, politesse, salutation à l'arrivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Temps d'attente raisonnable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Explication claire des services et du séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propreté de l'espace réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Personnalisation de l'accueil (nom, attention)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 3. CHAMBRE / ÉQUIPEMENTS

Critère évalué	Oui	Non	Commentaire / Détail
Propreté générale (sols, salle de bain, literie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fonctionnement des équipements (TV, lumières...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Literie confortable et bien préparée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Silence / absence de nuisance sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Critère évalué	Oui	Non	Commentaire / Détail
Accueil en chambre (bouteille d'eau, mot, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### 4. PETIT-DÉJEUNER / RESTAURATION

Critère évalué	Oui	Non	Commentaire / Détail
Qualité des produits proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Choix suffisant et varié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Température, fraîcheur et présentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propreté de l'espace restauration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Attitude du personnel de salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### 5. DÉPART / FACTURATION

Critère évalué	Oui	Non	Commentaire / Détail
Rapidité et clarté de la facturation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rappel des prestations consommées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Remerciement et au revoir personnalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Proposition d'avis ou fidélisation (newsletter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### 6. ÉVALUATION GLOBALE

Critère	Note sur 5	Commentaire synthétique
Qualité du service global		
Rapport qualité-prix		
Expérience client mémorable ou marquante		

 Document confidentiel – usage qualité interne uniquement.