

10 points pour évaluer votre expérience client

Un premier regard sur votre accueil et votre parcours client.

Prenez un parcours récent et cochez une réponse par point.

Appuyez-vous sur un exemple, un document ou une observation.

Établissement : Date :

POINT À VÉRIFIER	Oui	Partiel	Non	À vérifier
1. Informations claires Horaires, accès, offres et contact sont faciles à trouver.	☐	☐	☐	☐
2. Premier contact suivi Chaque demande reçoit une réponse dans le délai annoncé.	☐	☐	☐	☐
3. Réservation rassurante La confirmation précise les conditions et la prochaine étape.	☐	☐	☐	☐
4. Accueil attentif Le client est reconnu, orienté et écouté dès son arrivée.	☐	☐	☐	☐
5. Besoin compris L'équipe reformule la demande et vérifie les attentes.	☐	☐	☐	☐
6. Relais entre équipes Les informations utiles suivent le client sans répétition inutile.	☐	☐	☐	☐
7. Demandes attribuées Chaque demande a un responsable et un suivi jusqu'à clôture.	☐	☐	☐	☐
8. Réclamations traitées Une réponse, une solution et un suivi sont tracés.	☐	☐	☐	☐
9. Fin de prestation soignée Le client connaît les suites et peut exprimer son retour.	☐	☐	☐	☐
10. Retours transformés en actions Avis et réclamations servent à définir des améliorations.	☐	☐	☐	☐

Choisissez une amélioration à tester

Priorité :

Première action :

Responsable : Échéance :

Comment vérifier le résultat :

Un « non » ou « à vérifier » ouvre une piste à examiner, pas une conclusion.

Autoévaluation qualitative : ce document ne remplace pas un diagnostic.

Envie de prioriser vos améliorations ? Échangeons sur votre besoin.
contact@careup.fr | careup.fr