

Grille Audit de la relation clients en Espace accueil clientèle

Modele de grille d'évaluation d'un lieu d'accueil de public

www.acommeaccueil.fr

Magazine de veille sur l'accueil en entreprise

Information sur l'auditeur

.....

Adresse : Adresse du lieu

Nombre : Combien d'agents affectés au poste

Noms :

Période d'observation :

Observations générales :

Autres informations pérennes	Les caractéristiques physiques et structurelles
Taille de l'Espace accueil	
Accessibilité	
Eclairage	
Commentaire :	Les choix contraints (pas de fleurs parce que..., nombre de sièges parce que...)

1. CADRE DE TRAVAIL

Ce que dit le référentiel (rappelez la consigne. Il faut avoir donné des consignes avant d'évaluer).

A. INTERIEUR DE L'ESPACE ACCUEIL CLIENTELE

Propreté	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Le sol est-il propre ?								
Est-ce qu'il y a un paillason ?								
Le paillason est-il propre ?								
Le mobilier est-il propre ?								
Le matériel (pc, imprimante, téléphone) est-il propre ?								
Les murs, les plafonds sont-ils propres ? (pas de toiles d'araignées, de tâches)								
Les vitres sont-elles propres ?								
L'odeur dans l'espace accueil est-elle désagréable ou dérangeante ?								

Commentaires :

	agents/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	-------------	------------	------------	------------

Equipement et aménagement	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Le mobilier est-il en bon état ?								
La disposition du mobilier est-elle adaptée à l'activité ?								
Les armoires et autres rangements sont-ils en quantité suffisante ?								
La pièce paraît rangée et organisée								
Le matériel est-il en bon état de fonctionnement ?								
Les branchements en nombre suffisant (prise surchargée, fil à enjamber...)								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

Eclairage	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
L'éclairage est-il suffisant ?								
L'éclairage est-il agréable (pas agressif, ni éblouissant, ni de pénombre) ?								
Commentaires :								
Commentaires :	agent/date		agent/date		agent/date		agent/date	

Décoration	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
La décoration est-elle propre et conforme ? (objets personnels discrets)								
La disposition de la décoration est-elle agréable ? (positionnée pour être vue)								
Les plans, les photos de la résidence sont-ils présents ? (cf. Kit com)								
La décoration est-elle en bon état (vieillesse, salissure, poussière...)								
Commentaires :	agent/date		agent/date		agent/date		agent/date	

Présentoir documents / Panneaux d'affichage

	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
L'emplacement du présentoir est-il correct ? (accessible aux visiteurs)								
Les documents sont-ils en quantité suffisante ?								
Les consignes de diffusion des documents sont-elles respectées ?*								
Le présentoir est-il propre ?								
Les panneaux d'affichage sont-ils propres ?								
Les documents affichés sont-ils tenus à jour ?								
Les documents affichés sont-ils propres ?								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

Espace attente client

	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
L'espace d'attente est-il identifiable et accessible ? (chaises, pas encombrée)								
L'espace attente client convivial ?								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

B. EXTERIEUR DE L'ACCUEIL**Accessibilité**

	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
L'accessibilité des personnes à mobilité réduite est prévue								
L'accès au locaux n'est pas encombré								
La boîte aux lettres est en bon état ?								
La boîte aux lettres est accessible en dehors des heures d'ouverture ?								
La boîte aux lettres est accessible à tous ?								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

Eclairage et signalétique

	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
La signalétique est-elle en bon état ?								
La signalétique est-elle visible ? (non masquée, tag, stickers...)								
L'accès et les alentours sont correctement éclairés								
L'éclairage permet la lisibilité des informations								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

Panneau d'affichage

	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Le panneau d'affichage et le document de référence sont-ils en bon état ?								
Présence affichage « pirate » hors lieux prévus (Nécessité d'autres supports ?)								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

Notes et remarques générales sur le cadre de travail

--

2. ACCUEIL ET RELATION CLIENT *Cochez uniquement ce qui est constaté.*

Le cadre de référence c'est la formation GRC ainsi que les consignes en matière de traçabilité.

Attitude comportement :	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Tenue adaptée et bonne présentation ?								
Courtoisie (personnalise l'échange, utilise des formules de politesse...)								
Disponibilité (accueille dans l'le lieu, propose un rdv, invite à s'asseoir)								
Respecte la confidentialité (voix adaptée, positionnement écran, ...)								
Commentaires :								
	agent/date		agent/date		agent/date		agent/date	

3. UTILISATION DES OUTILS ET VALORISATION DE L'ORGANISATION *Cochez uniquement ce qui est constaté.*

Interroger nos fonctionnements habituels, mettre en place une organisation et des tâches adaptées au contexte. Le cadre référentiel est l'ensemble des consignes mises en place (horaire, communication, remplacement...)

Gestion de la demande (client/entreprise)	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Prise en charge : accueil/ identification appelant								
Qualité du discours : clair, concis, concret, courtois								
Qualité de la réponse : bien formulée et adaptée								
Gestion de situations spécifiques								
Propose rendez-vous pour vérification de travaux								
Explique les refus de prise en charge (travaux locatifs)								
Sait alterner entre accueil physique et accueil téléphonique								
Sait s'adapter aux situations et gère les priorités (urgence, agression...)								
Veille à la confidentialité des informations internes et information clients								
Sait s'adapter à ses interlocuteurs								
Commentaires :								
	agent/date		agent/date		agent/date		agent/date	

Commentaires :

	agent/date		agent/date		agent/date		agent/date	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Application et valorisation des consignes accueil et traitement								
Diagnostique (question) et consulte la base avant de répondre								
Saisit les demandes quel que soit le mode de contact (mail, courrier...)								
Vérifie et complète les coordonnées du locataire								
Utilise les supports mis à disposition (script, référentiel locatif non locatif)								
Propose un constat sur les lieux								
Traite et suit les demandes envoyées par le Conseiller clientèle								
Utilise l'agenda outlook (rdv locataire, entreprise, absence...)								

Commentaires :

	agent/date	agent/date	agent/date	agent/date
--	------------	------------	------------	------------

Suivi et débriefing trimestriel

Remarques et commentaires trimestre 1	Remarques et commentaires trimestre 2	Remarques et commentaires trimestre 3	Remarques et commentaires trimestre 4
Date :	Date :	Date :	Date :
Cadre de travail	Cadre de travail	Cadre de travail	Cadre de travail
Accueil et relation clients	Accueil et relation clients	Accueil et relation clients	Accueil et relation clients

Associez de préférence une évaluation différente de la notation. Exemple : Nacre, Or, Platine, -

www.acommeaccueil.fr

Magazine de veille sur l'accueil;en entreprise.