

Fiche d'évaluation pour client mystère en pratique vétérinaire

Nom de l'établissement vétérinaire : _____ Date de la visite : _____ Heure : _____

Éléments d'analyse

Général (extérieur)

Aménagement extérieur (le stationnement est propre, le gazon est coupé, l'entrée est dégagée ou déneigée en hiver, etc.)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'enseigne extérieure est propre et bien visible	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les fenêtres sont propres	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les heures d'ouverture sont clairement affichées	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

Général (aire d'accueil et salle de consultation)

La température ambiante est adéquate (ni trop chaude, ni trop froide)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'éclairage est adéquat (pas de lumière brûlée, de coin sombre ou une luminaire trop vive / agressive)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Le plancher et/ou les tapis sont propres	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les affiches et brochures ne sont pas usées ou défraîchies	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les affiches et brochures ne sont pas en surnombre	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'odeur ambiante est agréable	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les toilettes sont propres	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Ponctualité : la consultation a eu lieu à l'heure prévue	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

Total : /48

Service à la clientèle

L'employé de la réception accueille/salue le client à son arrivée	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les employés portent un uniforme	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les employés portent une étiquette-nom	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'attitude des employés est professionnelle et courtoise en tout temps	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

Une fois sorti de la consultation, le client est accompagné dans l'espace de vente au détail (et non laissé à lui-même)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
La facture est expliquée au client	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Total :		/24			

Aire de vente au détail					
Les tablettes sont bien remplies (ne comportent pas d'espaces vides)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les produits sont classés de sorte à ce qu'il soit facile de les repérer (par marque, canin/félin, stade de vie ou pathologie)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Tous les produits sont accessibles à la clientèle (et non derrière le comptoir de service, par exemple)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'affichage est adéquat; la signalisation est claire et facile à comprendre	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les prix sont clairement affichés pour chaque produit	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les thématiques ou promotions sont visuellement mises en valeur	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Le personnel connaît les produits, répond aisément aux questions	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'employé effectue des recommandations claires et répondant aux besoins de l'animal	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Total :		/32			

Marketing					
L'employé demande au client son adresse courriel afin de mettre à jour sa base de données	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Le personnel mentionne le service de boutique en ligne (lorsqu'applicable)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
La pratique possède une page Facebook régulièrement alimentée de nouveau contenu	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Total :		/12			

Fiche d'évaluation pour client mystère en pratique vétérinaire

Résultats

Général (extérieur, aire d'accueil et salles de consultation)

Pointage	Interprétation et pistes de solution
1 à 15	Oups! Il est temps de prendre action et de voir votre établissement avec les yeux du client afin de vous assurer que ce qu'il perçoit correspond réellement à l'image que vous souhaitez que projette votre clinique. Examinez un à un les éléments où le pointage est à son plus bas pour corriger le tir rapidement et vous assurer d'offrir un environnement accueillant et agréable à vos clients... ainsi qu'à vos patients. Souvenez-vous : on n'a jamais deux chances de faire une bonne première impression!
16 à 35	Vous êtes sur la bonne voie! Certains éléments peuvent toutefois être corrigés pour refléter une image professionnelle qui inspire confiance. Les éléments dont le pointage est moins élevé représentent des exemples concrets de points pouvant être améliorés. Bonne continuation!
36 à 48	Bravo! Votre établissement est propre, accueillant et professionnel... et vos clients le remarquent assurément! Pour maintenir les lieux impeccables, vous pourriez créer une liste de vérification de points d'entretien (intérieurs et extérieurs) à passer en revue chaque mois, ou chaque trimestre.

Service à la clientèle

1 à 10	Si le pointage total de cette section correspond à 10 points ou moins, il importe d'agir rapidement afin de veiller à préserver une bonne réputation et vous assurer de conserver votre clientèle à long terme. Vos employés ont-ils reçu la formation pertinente à l'accomplissement de leur rôle? Leur avez-vous communiqué vos attentes? Leurs tâches sont-elles clairement définies? Avez-vous implanté un protocole de service à la clientèle qui indique explicitement de quelle façon vous souhaitez que vos employés accueillent le client? Pour vous aider à mettre en place un programme de gestion de la performance mobilisateur, nous vous invitons à lire ceci .
11 à 20	Pas mal, mais il y a toujours place à l'amélioration! En plus d'implanter un programme de gestion de la performance pour vous assurer de garder vos employés motivés, il serait intéressant de sonder votre clientèle –en clinique, via courriel ou les réseaux sociaux - quant à ses attentes. Quelles améliorations souhaiterait-elle voir se concrétiser au sein de votre clinique? Quels éléments sont des points forts, et lesquels peuvent être améliorés? Les informations collectées vous permettront d'identifier les initiatives à mettre en place ou des services à développer .
21 à 24	Le service à la clientèle, c'est votre force! Félicitations. Afin de garder le cap, pourquoi ne pas faire de cet exercice de «client mystère» une activité ponctuelle? Une visite tous les trois ou six mois pourra vous assurer de demeurer un as du service client.

Aire de vente au détail

1 à 15	Une aire de vente au détail intégrée à un établissement vétérinaire est un moyen tangible de concrétiser vos recommandations. Cet espace requiert toutefois un responsable désigné et une attention quotidienne afin de demeurer performant et de contribuer à hausser les revenus de la pratique. Voyez notre section de conseils concrets et facilement applicables sur le sujet pour faire de votre espace de vente un lieu parfaitement optimisé!
16 à 24	Vous êtes sur la bonne voie, toutefois, certains éléments de votre aire de vente au détail pourraient être maximisés. Nous vous invitons à consulter notre Guide illustré des bonnes pratiques de merchandising afin de vérifier, point par point, les éléments à améliorer et qui, par le fait même, favoriseront l'adhésion à vos recommandations. Autre élément non négligeable à vérifier : avez-vous nommé un responsable de cette aire de vente? Cette personne a-t-elle été dûment formée? Quelles tâches devrait-elle accomplir et à quelle fréquence? Trouvez toutes les réponses à ces questions juste ici!
25 à 32	La vente au détail, ça vous connaît! Lorsqu'ils quittent la salle de consultation, vos clients sont entre bonnes mains. Vous avez une formule gagnante et une équipe bien formée pour accompagner vos clients et procéder à des recommandations qui se traduisent en actions concrètes favorisant la santé et le bien-être animal.

Marketing

1 à 4	Afin de contribuer au rayonnement de votre pratique vétérinaire, une foule d'actions concrètes peuvent être posées. Parmi les plus pertinentes : l'augmentation de la visibilité en ligne, la présence sur les réseaux sociaux, et l'intégration d'une boutique en ligne qui, pour sa part, procure un maximum de commodités à vos clients. Lancez-vous dans la grande aventure marketing pour renforcer la relation avec vos clients et, qui sait, en gagner de nouveaux!
5 à 8	Vous gérez activement votre présence en ligne : bravo! Maintenant, il est temps de passer au niveau supérieur. Veillez à obtenir ou mettre à jour les adresses courriel de tous vos clients et à promouvoir activement votre boutique en ligne au sein de la clinique... et sur les médias sociaux également!
9 à 12	La vente en ligne et le marketing numérique n'ont pas de secret pour vous : vous avez compris que la clé du succès, c'est la synergie de vos actions en clinique et sur vos plateformes numériques. Que votre client se déplace pour aller vous rencontrer, qu'il visite votre page Facebook ou qu'il achète via votre boutique en ligne, son expérience demeure conviviale, fluide et... c'est ce qui le pousse à revenir!