Regalia

Dossier Prestation Client Mystère

Méthodologie, grille d'évaluation et livrables

Jordan Robigeau · Fondateur REGALIA
07 49 09 95 25

Qui est REGALIA

REGALIA est un cabinet de conseil terrain fondé par Jordan Robigeau, dédié aux établissements du secteur CHR (café, hôtel, restaurant) et, plus largement, à toute activité où l'expérience client fait la différence. Fort de plus de 10 ans d'expérience opérationnelle en cuisine et en gestion de restaurant, il intervient avec un regard de professionnel de terrain, pas de consultant hors-sol.

Originaire de La Réunion, il a beaucoup voyagé, dans l'océan Indien, en Europe et aux Caraïbes, à l'occasion de missions professionnelles ou de compétitions, et a fréquenté à ce titre de nombreux hôtels et restaurants en tant que client. Ce regard de voyageur, doublé d'un œil de professionnel capable d'évaluer aussi bien un restaurant, un hôtel qu'un séjour dans son ensemble, l'a naturellement conduit à mettre cette double expertise au service de REGALIA.

La prestation Client Mystère est le point d'entrée le plus direct de cette expertise : une visite anonyme, réalisée dans les conditions réelles d'un client, pour évaluer très concrètement ce qui se passe côté client, du premier contact jusqu'au départ.

Pourquoi passer par un client mystère

- Un regard extérieur, neutre, sans les biais d'une équipe qui connaît déjà l'établissement.
- Une évaluation vécue de l'intérieur : accueil, attente, qualité du service et du produit, ambiance.
- Des constats factuels et non des impressions vagues, appuyés sur une grille d'évaluation structurée.
- Des recommandations concrètes et applicables, pas un audit théorique.

Un principe non négociable

Seule la personne qui commandite la mission est informée du passage du client mystère. Aucune autre personne de l'établissement n'en a connaissance, avant, pendant ou après la visite. C'est la condition indispensable pour que l'expérience vécue soit authentique et que l'analyse reflète la réalité de ce que vit un client ordinaire, sans mise en scène.

Notre méthodologie

Chaque mission suit un déroulé précis, du cadrage initial jusqu'à la remise du rapport. Cette méthodologie s'adapte au contexte de la mission (restaurant, hôtel, hébergement, séjour complet) tout en gardant la même exigence de rigueur.

1

Cadrage de la mission

Échange avec le commanditaire pour définir les objectifs, le scénario du client mystère (profil, motif de visite, contraintes spécifiques) et les points de vigilance particuliers à observer.

2

Préparation du scénario et de la grille

Construction ou ajustement de la grille d'évaluation en fonction du secteur (restauration, hôtellerie, hébergement/séjour) et des priorités du client.

3

Visite ou séjour en conditions réelles, journal tenu au fil de l'eau

Passage anonyme sur place, en totale immersion, dans les mêmes conditions qu'un client ordinaire : réservation, accueil, service, prestations, jusqu'au départ. À l'issue de chaque étape (repas, journée, activité), un journal professionnel est tenu pour consigner les observations à chaud et garantir un retour aussi précis que possible.

4

Notation selon la grille d'évaluation

Chaque critère est noté à partir du journal tenu sur place, pour garantir la fiabilité et la précision des observations.

5

Analyse et rédaction du rapport

L'ensemble des notes et observations du journal est repris et analysé en profondeur. Pour un passage client mystère simple, le rapport est remis en moins de 48h. Pour les missions plus longues (immersion, audit), comptez environ une semaine : ce temps est nécessaire pour livrer une analyse réellement approfondie plutôt qu'un retour superficiel et rapide.

6

Remise et restitution

La restitution se fait de préférence en rendez-vous physique, pour présenter les résultats en détail et échanger en direct, plusieurs rendez-vous pouvant être prévus si nécessaire. Une remise par téléphone ou en visio reste possible si le présentiel n'est pas envisageable.

Grille d'évaluation

La grille ci-dessous constitue le socle de base, un point de départ commun à toute mission. Elle est ajustée selon le secteur de la mission : un établissement de restauration n'est pas noté exactement comme un hébergement ou un séjour organisé, mais la structure (accueil → prestation → ressenti global) reste la même.

Sur le terrain, cette base s'enrichit systématiquement de critères propres à chaque mission, identifiés grâce à l'expérience professionnelle du client mystère. C'est ce regard affûté, et non la grille elle-même, qui fait la valeur de l'analyse restituée.

Critère	Ce qui est observé	Notation
Premier contact / réservation	Facilité de prise de contact, délai de réponse, amabilité, clarté des informations données.	/10
Accueil sur place	Ponctualité, chaleur de l'accueil, prise en charge, présentation du lieu ou des prestations.	/10
Qualité du service	Réactivité, disponibilité, professionnalisme, attention portée au client tout au long de la prestation.	/10
Produit / prestation	Qualité réelle du produit, de la chambre, de l'activité ou du repas, conformité avec ce qui était annoncé.	/10
Propreté et environnement	État des lieux, hygiène, entretien, ambiance générale du cadre.	/10
Rapport qualité / prix	Cohérence entre le tarif payé et l'expérience réellement vécue.	/10
Ressenti global et recommandation	Impression d'ensemble, probabilité de recommander l'établissement ou le séjour à un proche.	/10
Regard d'expert	Cohérence de l'ensemble et points propres à l'établissement.	/30

La note sur 100 se construit en deux temps : 70 points pour les sept critères de la grille, notés chacun sur 10, puis 30 points pour le regard d'expert du client mystère, sur la cohérence de l'ensemble et les points propres à l'établissement.

Exemple de livrable

Le rapport remis à l'issue de la mission comprend systématiquement :

- Une synthèse générale de la visite ou du séjour (1 page)
- La note globale et le détail par critère de la grille
- 3 à 5 points forts identifiés, avec exemples concrets
- 3 à 5 points d'amélioration, classés par priorité
- Des recommandations actionnables, formulées de manière opérationnelle
- Des photos ou éléments justificatifs si pertinent pour la mission

Une précision importante sur l'esprit des recommandations : l'objectif n'est pas de dicter au commanditaire quoi faire, mais de lui apporter des constats et des pistes concrètes pour améliorer son offre, sans jamais chercher à modifier son identité ou son concept. Les conseils s'appuient sur ce qui a été vécu, l'établissement garde la main sur ses choix.

Une question, un établissement en tête ?

Quatre formules existent, du passage ciblé sur un seul établissement à une semaine complète d'immersion, pour s'adapter aussi bien à un premier test qu'à un diagnostic stratégique complet. Chaque mission est cadrée avec le commanditaire avant de démarrer : objectifs, périmètre, scénario et budget sont discutés ensemble.

Les formats possibles

Passage Client Mystère
Une visite unique et ciblée, pour un premier test ou un point de contrôle ponctuel.

Immersion Terrain
Une expérience prolongée sur plusieurs jours, séjour ou prestation complète.

Audit Opérationnel
Passage client mystère puis immersion avec l'équipe, à visage découvert.

Pack Diagnostic Complet
Une semaine entière sur place, tout compris, pour un diagnostic stratégique global.

Ce qui reste vrai quelle que soit la formule

- Confidentialité totale : seul le commanditaire de la mission est informé du passage du client mystère.
- Un journal professionnel tenu à chaque étape, pour un rapport fidèle à ce qui a été vécu.
- Des conseils de fond, jamais des ordres : l'établissement garde la main sur son identité et ses choix.
- Restitution privilégiée en rendez-vous physique, pour échanger en direct sur les résultats.

Regalia

Jordan Robigeau
Fondateur de REGALIA

Tél. 07 49 09 95 25
jr.regalia@hotmail.com
regaliagroup.fr