

# Un client satisfait en vaut deux.....

## ■ Cela mérite réflexion

Trop peu d'attractions ou de musées s'intéressent à la satisfaction et aux caractéristiques de la clientèle. Pourtant, ces clients constituent une mine d'informations intéressantes pour améliorer l'offre et les produits proposés.

## ■ Bon, mais encore ?

Il faut mettre en place une démarche destinée à mesurer les attentes des clients et la qualité des services présentés au sein de l'attraction touristique. Les procédures destinées à recueillir les avis des clients doivent être mises en place sur base d'un projet porté par l'ensemble du personnel.

## ■ Soyons concrets

L'analyse de la satisfaction des clients et la gestion des réclamations sont des éléments prioritaires de la démarche Wallonie Destination Qualité.

Ce qui implique de prendre en compte les trois colonnes de la qualité : la qualité de base, la qualité attendue et la qualité surprenante.

La mise en place des procédures de qualité doit se baser sur la connaissance de la clientèle et de sa satisfaction, sur l'entretien des équipements, le travail en équipe, la collaboration éventuelle avec d'autres entreprises et la motivation des collaborateurs.

Toutes les plaintes doivent être traitées et analysées activement. Il faut donc mettre en évidence les possibilités de réaction, donner la possibilité au client de communiquer la réclamation, recevoir celle-ci de façon professionnelle. On peut recueillir l'avis des visiteurs, au terme de leur visite, sur base d'un petit questionnaire rapide à compléter.

## ■ Retenez bien ceci

- Le conseil: "un client satisfait se transforme en bon ambassadeur". Un client dont la plainte a été gérée de manière efficace également.
- La reconnaissance et le classement des attractions touristiques en Wallonie est la première étape vers la gestion de cette qualité.
- Les réactions des visiteurs doivent être transmises au personnel, y compris quand elles sont positives.
- Les plaintes ne se gèrent pas toujours sur place. Elles sont aussi transmises par internet et il faut donc mettre en place des procédures de réponse.
- Les attractions disposent d'informations intéressantes sur leurs clients : période de fréquentation, période de réservation,...
- Les adresses mails permettent de se constituer un premier fichier de contacts..

## ■ Les tuyaux du net

- Démarche d'amélioration continue de la qualité du service en Wallonie : [www.walloniedestinationqualite.be](http://www.walloniedestinationqualite.be)
- Pour les asbl, un programme d'enquête en ligne Fluid Surveys accessible à un tarif très compétitif : [www.socialware.be](http://www.socialware.be)

- Réussir ses enquêtes de satisfaction pour mieux connaître et satisfaire sa clientèle, formation du Centre de compétence Forem Tourisme: [www.formation-tourisme.be](http://www.formation-tourisme.be)
- Comment mesurer la satisfaction de mon client : [http://veilletourisme.ca/2013/08/05/comment-mesurer-la-satisfaction-de-mon-client/?tagged=&utm\\_source=bulletin-14-08-2013&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=globeveilleur](http://veilletourisme.ca/2013/08/05/comment-mesurer-la-satisfaction-de-mon-client/?tagged=&utm_source=bulletin-14-08-2013&utm_medium=email&utm_campaign=globeveilleur)
- RLe site du Mouvement wallon pour la Qualité : [www.mwq.be](http://www.mwq.be)

## ■ Le mot : la gestion des plaintes

C'est la procédure mise en place dans une organisation pour traiter les insatisfactions transmises par les clients, les fournisseurs et autres personnes en contact avec l'entreprise. Le but est de rétablir la satisfaction du plaignant afin de stabiliser la relation avec le partenaire. Elle s'inscrit dans une logique de marketing relationnel et est un aspect important de la gestion de la relation client.

### Résumons-nous

- Les clients constituent une source de renseignements très utiles
- La satisfaction du client est une donnée essentielle pour la gestion d'une attraction ou d'un musée
- Il faut mettre en place une procédure qui permet de recueillir les avis et gérer efficacement les plaintes