

# RAPPORT D'ÉTONNEMENT

## MODE D'EMPLOI



Vous venez d'acquérir le kit « Rapport d'étonnement » pour les lieux touristiques type musée ou établissement de grande taille.

Cet outil vise à évaluer la satisfaction de vos clients et surtout recueillir leurs émotions, leurs impressions, leur étonnement... pour vous aider à tirer le meilleur de votre établissement et tenter d'élever constamment votre niveau de qualité.

Il est conçu pour un usage autonome de vos clients. Mais si vous en avez l'occasion, n'hésitez pas à prendre un peu de temps avec vos visiteurs pour discuter. Votre client se sentira privilégié et vous pourrez mieux comprendre ses intentions.

## COMMENT CA MARCHE ?

### 1/ Emplacement

Placez le panneau à un endroit visible – idéalement proche de la sortie. Le but est d'interpeller les visiteurs à la fin de leur visite.

### 2/ Méthode

Le fonctionnement est indiqué au bas du panneau.

Les visiteurs sont invités à lire les 4 questions et y répondre en allant placer leurs cartes « émotion » (versions enfant ou adulte) dans le bac du critère qui illustre le mieux leur avis.

Exemple :

Question : Qu'est-ce que vous avez **préféré** ?

Réponse : Je place alors ma carte « Wouaw » dans le bac « Animation ».

### 3/ Petit plus

Pour ceux qui souhaitent en dire un peu plus, des fiches et un crayon sont à leur disposition.

Ils peuvent ainsi y annoter des commentaires pour chacune des questions et déposer leur avis dans l'urne mise à leur disposition.

### 4/ Résultats

Régulièrement (en fin de journée ou chaque semaine, selon la fréquentation des lieux), vous pouvez comptabiliser les différents avis et ainsi compiler les feedbacks de vos visiteurs.

Pour ce faire, complétez les pages du bloc-notes fourni dans le kit.

Et puis... il ne vous reste qu'à mettre tout cela en application !



En route vers une Wallonie de Qualité !

# RAPPORT D'ÉTONNEMENT

## MODE D'EMPLOI



Vous venez d'acquérir le kit « Rapport d'étonnement » pour les lieux touristiques de petite taille.

Cet outil vise à évaluer la satisfaction de vos clients et surtout recueillir leurs émotions, leurs impressions, leur étonnement... pour vous aider à tirer le meilleur de votre établissement et tenter d'élever constamment votre niveau de qualité.

Il est conçu pour un usage « face to face » avec vos clients, une base de discussion.

## COMMENT CA MARCHE ?

### 1/ Timing

Idéalement, rendez le moment de discussion informel.

Proposez-leur un café ou un verre, pour clôturer leur séjour dans votre établissement.

### 2/ Méthode

L'outil vous est proposé comme support de discussion.

Il est censé vous aider à lancer le débat.

Utilisez-le de manière ludique et adaptez la discussion selon le public (adultes, enfants).

Le plateau reprend une série de critères qui mériteraient d'être abordés.

Les cartes représentent les émotions de vos clients et leur moyen de répondre aux quatre grandes questions :

- » Qu'est-ce qui vous a le plus **surpris** ?
- » Qu'est-ce que vous avez **préféré** ?
- » Qu'est-ce qui vous a semblé **moins bien** ?
- » Si vous aviez une **baguette magique** : qu'est-ce que vous changeriez chez nous ?

L'objectif est de récolter les impressions de vos clients.

Et la discussion est le meilleur outil pour obtenir un maximum d'informations.

N'hésitez donc pas à creuser et approfondir le débat.

### 3/ Résultats

Pendant ou après la discussion, complétez les pages du bloc-notes fourni dans le kit, pour obtenir un feedback global de vos clients.

Et puis... il ne reste qu'à mettre tout cela en application !

*En route vers une Wallonie de Qualité !*

