

Auto-diagnostic avant visite mystère

Cet auto-diagnostic anticipe le regard de l'auditeur. À passer deux fois par an, en conditions réelles, par quelqu'un qui n'a pas conçu la procédure. Adaptez à votre catégorie.

#	POINT DE CONTRÔLE	CONFORME ?	VÉRIFIÉ LE
AVANT L'ARRIVÉE			
1	La réservation téléphonique est possible 24h/24 et 7j/7	☐	
2	Le délai de décroché n'excède pas cinq sonneries	☐	
3	Le réceptionniste présente des excuses en cas d'attente	☐	
4	Le personnel s'exprime dans au moins deux langues étrangères	☐	
5	Les catégories de chambres et les tarifs sont énoncés clairement	☐	
6	La politique de confirmation et d'annulation est énoncée au client	☐	
7	La réservation par internet aboutit sur mobile, sans blocage	☐	
8	Une séquence de pré-arrivée est envoyée (accès, horaires, contact)	☐	
À L'ARRIVÉE ET PENDANT LE SÉJOUR			
9	L'enseigne extérieure est identifiable et bien entretenue	☐	
10	Le check-in est chronométré et son délai est connu	☐	
11	Le bulletin individuel d'hébergement est collecté et télédéclaré	☐	
12	Le personnel porte une tenue et un badge nominatif	☐	
13	Les équipements annoncés (piscine, hammam, salle de sport) sont opérationnels	☐	
14	Le statut « chambre prête » est visible en temps réel	☐	
15	Les espaces verts en pleine terre sont aménagés et soignés	☐	
16	Une procédure écrite de traitement des réclamations existe et est appliquée	☐	
AU DÉPART			
17	La procédure de check-out se déroule en moins de 15 minutes	☐	
18	La facture est conforme à ce qui a été annoncé à la réservation	☐	
19	Une sollicitation post-séjour est envoyée	☐	

TROIS INDICATEURS À RELEVER LE MÊME JOUR

Temps de check-in médian _____ min Chambres prêtes à l'heure _____ % Délai de 1^{re} réponse _____ min

Réalisé le _____ Par _____ Score _____ / 19