

SCORES PAR SEQUENCE

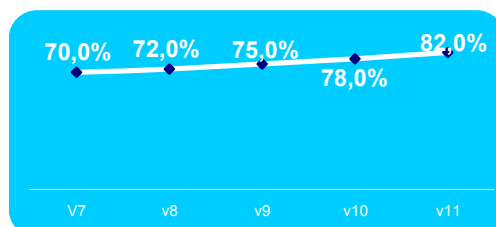
Restaurant X
Vague 11

QCM
Qualité > Client < Management

SCORE GLOBAL

VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
82,0%	78,0%

EVOLUTION ↗

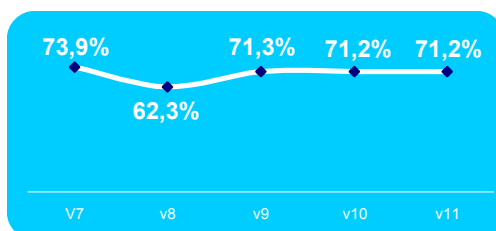


SCORES PAR SEQUENCE

ACCUEIL TELEPHONIQUE

VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
71,2%	71,2%

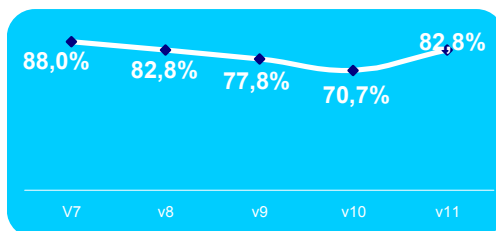
EVOLUTION →



ACCUEIL AU FLORA

VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
82,8%	70,7%

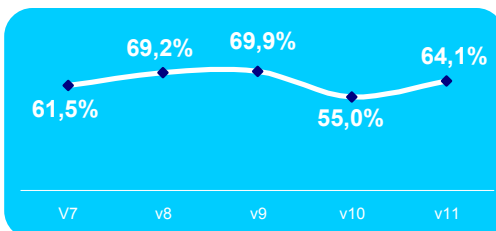
EVOLUTION ↗



PRISE DE COMMANDE

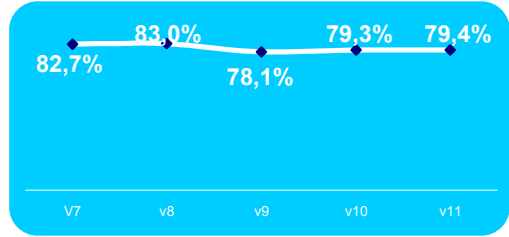
VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
64,1%	55,0%

EVOLUTION ↗



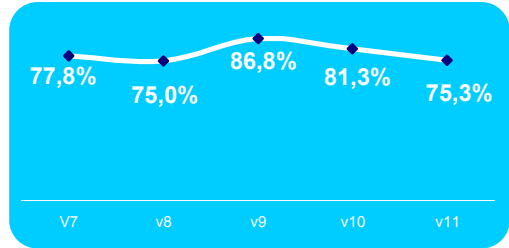
SERVICE	
VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
79,4%	79,3%

EVOLUTION ↗



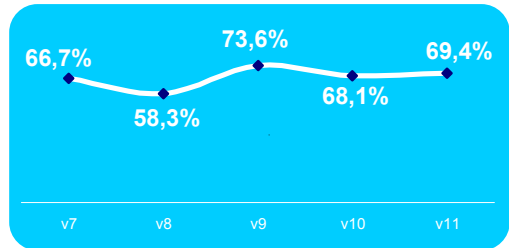
PRISE DE CONGE	
VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
75,3%	81,3%

EVOLUTION ↘



TOILETTES	
VAGUE DECEMBRE 2006	NOVEMBRE
69,4%	68,1%

EVOLUTION ↗



QUESTIONS ET REPONSES DETAILLEES

Restaurant Flora Danica , Avenue des Champs Elysees, 75008 Paris

Séquence 1 - ACCUEIL TELEPHONIQUE

No	Questions	Décembre		Novembre	
		Moyenne sur 6 visites en %		Moyenne sur 6 visites en %	
Fondamentaux					
1	Combien de tentatives d'appels avant de pouvoir effectuer votre réservation	100,0	→	100,0	
2	Combien de sonneries avant que quelqu'un ne décroche ?	50,0	↘	83,3	
3	La personne vous accueille avec la formule complète	66,7	↘	91,7	
4	On vous demande tous les éléments de réservation	93,3	↘	96,7	
5	On vous informe qu'un voiturier est à votre disposition	50,0	→	50,0	
6	Les éléments sont reformulés	53,3	↗	44,4	
7	La personne termine l'entretien avec une formule de remerciement	50,0	↘	66,7	
8	Si la personne est amenée à vous faire patienter, elle le fait avec délicatesse.	100,0	↗	33,3	
9	Lorsqu'elle reprend la communication elle vous remercie d'avoir patienté.	100,0	↗	66,7	
10	Pendant tout l'entretien, la personne a été disponible et à votre écoute.	100,0	↗	83,3	
11	Pendant tout l'entretien le ton de la personne a été chaleureux.	66,7	↗	50,0	
12	Votre réservation téléphonique a été chaleureuse et efficace	75,0	→	75,0	

Séquence 2 - ACCUEIL

No	Questions	Décembre		Novembre	
		Moyenne sur 6 visites en %		Moyenne sur 6 visites en %	
Fondamentaux					
13	Le voiturier vous ouvre la porte	100,0	↗	0,0	
14	Il ouvre la porte des dames en priorité, sinon il commence par la portière du passager.	100,0	↗	0,0	
15	Le voiturier vous dit bonjour/bonsoir avec le sourire	100,0	→	100,0	
16	L'attitude du voiturier à votre égard est-elle chaleureuse	100,0	→	100,0	
13	L'état des lieux extérieur est impeccable (pas de papiers ou de serviettes par terre,...)	66,7	↘	83,3	
14	On vous accueille immédiatement	100,0	↗	83,3	
15	L'attitude du maître d'hôtel est chaleureuse	66,7	↗	50,0	
16	L'attitude de l'hôtesse est chaleureuse	100,0	↗	83,3	
17	Elle vous propose spontanément de prendre votre vestiaire.	100,0	→	100,0	
18	Elle prend votre vestiaire en respectant l'ordre (dame invitante, dames puis messieurs)	100,0	→	100,0	
19	Le maître d'hôtel vous dit bonjour/bonsoir avec le sourire	66,7	→	66,7	
20	Il emploie des formules positives (par exemple : 'sous quel nom avez-vous réservé ?' et non pas 'vous n'avez pas réservé ?')	66,7	→	66,7	

21	Il retrouve rapidement votre réservation	100,0	↗	83,3
22	La tenue du maître d'hôtel est impeccable	100,0	↗	83,3
23	Il vous confie aux bons soins d'un chef de rang ...	75,0	↗	33,3
24	Il prend congé de vous avec une formule du type : 'je vous souhaite de passer un agréable moment'	66,7	→	66,7
25	Vous a-t'on accueilli chaleureusement ?	58,3	↗	41,7

Séquence 3 - PRISE DE COMMANDE

No	Questions	Décembre		Novembre	
		Moyenne sur 6 visites en %		Moyenne sur 6 visites en %	
Fondamentaux					
26	Il vous salue correctement : 'bonsoir Madame, bonsoir Monsieur'	100,0	→	100,0	
27	il vous accompagne jusqu'à votre table.	100,0	→	100,0	
28	Il tire votre chaise ou esquisse le geste.	100,0	↗	66,7	
29	Il vous donne les cartes avec précaution.	83,3	↗	66,7	
30	Il vous propose un apéritif en vous faisant quelques suggestions (souhaitez-vous une coupe de champagne, un cocktail maison, un jus de tomate ?...)	50,0	→	50,0	
31	Son ton et son attitude sont chaleureux, il sait vous mettre à l'aise.	83,3	↗	66,7	
32	Il est concentré sur ce qu'il fait, il est totalement avec vous (pas préoccupé par autre chose, regardant ailleurs,...)	66,7	→	66,7	
33	Il vous fait une rapide présentation de la carte dans sa forme (ici vous avez les plats, ici les desserts,...)	0,0	→	0,0	
34	Si le chef de rang vous fait une présentation, il n'oublie pas d'attirer votre attention sur la page des plats du jour.	n/a	↗	50,0	
35	Il vous fait plusieurs suggestions.	0,0	↘	16,7	
36	La suggestion est faite avec naturel et assurance.	n/a	→	n/a	
37	Les tournures de phrases du type 'je me permets de vous proposer...' et non pas 'j'ai du' ou 'je n'ai pas de la' sont employées.	n/a	→	n/a	
38	Vous avez envie de suivre une des suggestions du chef de rang	n/a	↗	0,0	
40	Lorsque vous avez terminé votre plat, le chef de rang vous présente la carte ET vous demande en même temps si vous souhaitez terminer avec un dessert.	100,0	↗	50,0	
41	Il vous fait plusieurs suggestions.	16,7	↘	33,3	
42	Lorsque vous posez une question sur une entrée, un plat, un dessert, le chef de rang sait parfaitement vous répondre avec assurance.	66,7	↘	80,0	
43	On sait parfaitement vous expliquer les différentes sortes d'aquavit.	66,7	↗	33,3	

Séquence 4 - SERVICE

No	Questions	Décembre		Novembre
		Moyenne sur 6 visites en %		Moyenne sur 6 visites en %
Fondamentaux				
44	Les apéritifs sont ensuite portés devant chaque client, à droite des verres.	83,3	↘	100,0
45	L'ordre de service est respecté (dame invitante, la dernière des dames)	100,0	→	100,0
46	On apporte les amuse-bouches	83,3	↘	100,0
47	Le beurre et le pain sont apportés.	100,0	↗	83,3
48	Les cendriers sont vidés régulièrement.	n/a	→	n/a
49	les verres sont enlevés au fur et à mesure (lorsque le café est apporté, seuls demeurent sur votre table les verres à eau et les verres pleins).	66,7	↘	83,3
50	Lorsque la bouteille d'eau minérale est terminée, on vous demande si vous en souhaitez une autre.	33,3	↗	0,0
51	Lorsque les apéritifs/plats/café sont apportés, le chef de rang sait à qui les attribuer.	66,7	↘	100,0
52	On n'oublie pas de vous apporter ce que vous demandez pendant votre repas.	83,3	↘	100,0
53	L'attitude du chef de rang est globalement souriante et naturelle	83,3	→	83,3
54	Vous le trouvez sincère dans sa démarche de service à votre égard	83,3	→	83,3
55	Il a répondu à vos questions de manière positive et assurée.	83,3	→	83,3
56	Il sait parler globalement du restaurant	100,0	↘	n/a
57	Il est à l'aise dans sa façon de s'exprimer.	100,0	→	100,0
58	Sa tenue vestimentaire est irréprochable.	100,0	↗	83,3
59	De manière générale, il se rend disponible pour répondre à vos demandes.	83,3	↗	66,7
60	Si un plat ou un dessert demande un délai de préparation important, on vous le signale dès la prise de commande.	n/a	→	n/a
61	Les plats arrivent à la bonne température.	83,3	↘	100,0
62	Les délais de débarrassage ne dépassent pas 5 minutes	83,3	↗	50,0
63	Les délais d'attente entre le débarrassage des plats et l'arrivée du plat suivant ne dépassent pas 10 minutes.	66,7	↗	33,3
64	Etes-vous globalement satisfait de la rapidité du service ?	25,0	↘	50,0

Séquence 5 - PRISE DE CONGE

No	Questions	Décembre		Novembre
		Moyenne sur 6 visites en %		Moyenne sur 6 visites en %
Fondamentaux				
65	Lorsque vous demandez l'addition, on vous l'apporte rapidement.	83,3	↘	100,0
66	Le chef de rang gère le paiement de façon discrète et élégante (il ne mentionne pas le montant à voix haute et se tient du côté du payeur).	100,0	→	100,0
67	La prise de congé du chef de rang est chaleureuse	41,7	→	41,7
68	Lorsque vous récupérez votre manteau auprès de l'hôtesse, son attitude est-elle chaleureuse	66,7	↘	83,3
69	Elle vous témoigne son intérêt par une phrase du type 'Avez-vous passé une bonne soirée ?'	50,0	↘	83,3
70	Elle vous remet les vestiaires en respectant l'ordre (dame invitante, dame, messieurs)	100,0	↗	83,3
71	Le voiturier vous prend en charge rapidement	100,0	→	100,0
72	Il vous remet les clés avec un sourire	100,0	→	100,0
73	Il vous adresse une formule de prise de congé du type 'je vous souhaite de passer une bonne fin de soirée, à très bientôt,...)	100,0	→	100,0
74	Son attitude générale est chaleureuse	100,0	→	100,0

Séquence 6 - LES TOILETTES

No	Questions	Décembre		Novembre
		Moyenne sur 6 visites en %		Moyenne sur 6 visites en %
Fondamentaux				
75	Il n'y a pas de papiers par terre.	83,3	↗	66,7
76	La poubelle ne déborde pas.	66,7	↘	100,0
77	Il n'y pas d'odeur désagréable.	58,3	↗	50,0
78	Il y a du savon à disposition	83,3	↘	100,0
79	Un dispositif est présent et en état de marche pour se sécher les mains	83,3	↗	66,7
80	Globalement vous trouvez que les toilettes sont propres	41,7	↗	25,0

TABLEAU DE PLAN D'ACTION PERSONNALISE

Restaurant



VAGUE DECEMBRE

V précédente

82%

70,9%

OBJECTIF VAGUE
DE JANVIER :

MON PLAN D'ACTION

	SEQUENCE	SCORE	PLAN D'ACTION
ACCUEIL TELEPHONIQUE			
1	Combien de tentatives d'appels avant de pouvoir effectuer votre réservation	100,0	<input type="checkbox"/>
2	Combien de sonneries avant que quelqu'un ne décroche ?	50,0	<input type="checkbox"/>
3	La personne vous accueille avec la formule complète	66,7	<input type="checkbox"/>
4	On vous demande tous les éléments de réservation	93,3	<input type="checkbox"/>
5	On vous informe qu'un voiturier est à votre disposition	50,0	<input type="checkbox"/>
6	Les éléments sont reformulés	53,3	<input type="checkbox"/>
7	La personne termine l'entretien avec une formule de remerciement	50,0	<input type="checkbox"/>
8	Si la personne est amenée à vous faire patienter, elle le fait avec délicatesse.	100,0	<input type="checkbox"/>
9	Lorsqu'elle reprend la communication elle vous remercie d'avoir patienté.	100,0	<input type="checkbox"/>
10	Pendant tout l'entretien, la personne a été disponible et à votre écoute.	100,0	<input type="checkbox"/>
11	Pendant tout l'entretien le ton de la personne a été chaleureux.	66,7	<input type="checkbox"/>
12	Votre réservation téléphonique a été chaleureuse et efficace	75,0	<input type="checkbox"/>
ACCUEIL			
13	Le voiturier vous ouvre la porte	100,0	<input type="checkbox"/>
14	Il ouvre la porte des dames en priorité, sinon il commence par la portière du passager.	100,0	<input type="checkbox"/>
15	Le voiturier vous dit bonjour/bonsoir avec le sourire	100,0	<input type="checkbox"/>
16	L'attitude du voiturier à votre égard est-elle chaleureuse	100,0	<input type="checkbox"/>
17	L'état des lieux extérieur est impeccable (pas de papiers ou de serviettes par terre,...)	66,7	<input type="checkbox"/>
18	On vous accueille immédiatement	100,0	<input type="checkbox"/>
19	L'attitude du maître d'hôtel est chaleureuse	66,7	<input type="checkbox"/>
20	L'attitude de l'hôtesse est chaleureuse	100,0	<input type="checkbox"/>
21	Elle vous propose spontanément de prendre votre vestiaire.	100,0	<input type="checkbox"/>
22	Elle prend votre vestiaire en respectant l'ordre (dame invitante, dames puis messieurs)	100,0	<input type="checkbox"/>
23	Le maître d'hôtel vous dit bonjour/bonsoir avec le sourire	66,7	<input type="checkbox"/>
24	Il emploie des formules positives (par exemple : 'sous quel nom avez-vous réservé ?' et non pas 'vous n'avez pas réservé ?')	66,7	<input type="checkbox"/>
25	Il retrouve rapidement votre réservation	100,0	<input type="checkbox"/>
26	La tenue du maître d'hôtel est impeccable	100,0	<input type="checkbox"/>
27	Il vous confie aux bons soins d'un chef de rang ...	75,0	<input type="checkbox"/>
28	Il prend congé de vous avec une formule du type : 'je vous souhaite de passer un agréable moment'	66,7	<input type="checkbox"/>
29	Vous a-t'on accueilli chaleureusement ?	58,3	<input type="checkbox"/>
PRISE DE COMMANDE			
30	Il vous salue correctement : 'bonsoir Madame, bonsoir Monsieur'	100,0	<input type="checkbox"/>
31	il vous accompagne jusqu'à votre table.	100,0	<input type="checkbox"/>
32	Il tire votre chaise ou esquisse le geste.	100,0	<input type="checkbox"/>
33	Il vous donne les cartes avec précaution.	83,3	<input type="checkbox"/>
34	Il vous propose un apéritif en vous faisant quelques suggestions (souhaitez-vous une coupe de champagne, un cocktail maison, un jus de tomate ?...)	50,0	<input type="checkbox"/>
35	Son ton et son attitude sont chaleureux, il sait vous mettre à l'aise.	83,3	<input type="checkbox"/>
36	Il est concentré sur ce qu'il fait, il est totalement avec vous (pas préoccupé par autre chose, regardant ailleurs,...)	66,7	<input type="checkbox"/>

37	Il vous fait une rapide présentation de la carte dans sa forme (ici vous avez les plats, ici les desserts,...)	0,0	<input type="checkbox"/>
38	Le chef de rang attire votre attention sur la page des plats du jour.	n/a	<input type="checkbox"/>
39	Il vous fait plusieurs suggestions.	0,0	<input type="checkbox"/>
40	La suggestion est faite avec naturel et assurance.	n/a	<input type="checkbox"/>
41	Les tournures de phrases du type 'je me permets de vous proposer...' et non pas 'j'ai du' ou 'je n'ai pas de la' sont employées.	n/a	<input type="checkbox"/>
42	Vous avez envie de suivre une des suggestions du chef de rang	n/a	<input type="checkbox"/>
43	Lorsque vous avez terminé votre plat, le chef de rang vous présente la carte ET vous demande en même temps si vous souhaitez terminer avec un dessert.	100,0	<input type="checkbox"/>
44	Il vous fait plusieurs suggestions.	16,7	<input type="checkbox"/>
45	Lorsque vous posez une question sur une entrée, un plat, un dessert, le chef de rang sait parfaitement vous répondre avec assurance.	66,7	<input type="checkbox"/>
46	On sait parfaitement vous expliquer les différentes sortes d'aquavit.	66,7	<input type="checkbox"/>
SERVICE			
47	Les apéritifs sont ensuite portés devant chaque client, à droite des verres.	83,3	<input type="checkbox"/>
48	L'ordre de service est respecté (dame invitante, la dernière des dames)	100,0	<input type="checkbox"/>
49	On apporte les amuse-bouches	83,3	<input type="checkbox"/>
50	Le beurre et le pain sont apportés.	100,0	<input type="checkbox"/>
51	Les cendriers sont vidés régulièrement.	n/a	<input type="checkbox"/>
52	les verres sont enlevés au fur et à mesure (lorsque le café est apporté, seuls demeurent sur votre table les verres à eau et les verres pleins).	66,7	<input type="checkbox"/>
53	Lorsque la bouteille d'eau minérale est terminée, on vous demande si vous en souhaitez une autre.	33,3	<input type="checkbox"/>
54	Lorsque les apéritifs/plats/café sont apportés, le chef de rang sait à qui les attribuer.	66,7	<input type="checkbox"/>
55	On n'oublie pas de vous apporter ce que vous demandez pendant votre repas.	83,3	<input type="checkbox"/>
56	L'attitude du chef de rang est globalement souriante et naturelle	83,3	<input type="checkbox"/>
57	Vous le trouvez sincère dans sa démarche de service à votre égard	83,3	<input type="checkbox"/>
58	Il a répondu à vos questions de manière positive et assurée.	83,3	<input type="checkbox"/>
59	Il sait parler globalement du FLORA DANICA (année d'ouverture, créé par la décoratrice Claire Euvrard avec la complicité de Helle Damkjaer pour le design danois et d'Eric Picard pour les terrasses et jardins).	100,0	<input type="checkbox"/>
60	Il est à l'aise dans sa façon de s'exprimer.	100,0	<input type="checkbox"/>
61	Sa tenue vestimentaire est irréprochable.	100,0	<input type="checkbox"/>
62	De manière générale, il se rend disponible pour répondre à vos demandes.	83,3	<input type="checkbox"/>
63	Si un plat ou un dessert demande un délai de préparation important, on vous le signale dès la prise de commande.	n/a	<input type="checkbox"/>
64	Les plats arrivent à la bonne température.	83,3	<input type="checkbox"/>
65	Les délais de débarrassage ne dépassent pas 5 minutes	83,3	<input type="checkbox"/>
66	Les délais d'attente entre le débarrassage des plats et l'arrivée du plat suivant ne dépassent pas 10 minutes.	66,7	<input type="checkbox"/>
67	Etes-vous globalement satisfait de la rapidité du service ?	25,0	<input type="checkbox"/>
PRISE DE CONGE			
68	Lorsque vous demandez l'addition, on vous l'apporte rapidement.	83,3	<input type="checkbox"/>
69	Le chef de rang gère le paiement de façon discrète et élégante (il ne mentionne pas le montant à voix haute et se tient du côté du payeur).	100,0	<input type="checkbox"/>
70	La prise de congé du chef de rang est chaleureuse	41,7	<input type="checkbox"/>
71	Lorsque vous récupérez votre manteau auprès de l'hôtesse, son attitude est-elle chaleureuse	66,7	<input type="checkbox"/>
72	Elle vous témoigne son intérêt par une phrase du type 'Avez-vous passé une bonne soirée ?'	50,0	<input type="checkbox"/>
73	Elle vous remet les vestiaires en respectant l'ordre (dame invitante, dame, messieurs)	100,0	<input type="checkbox"/>
74	Le voiturier vous prend en charge rapidement	100,0	<input type="checkbox"/>
75	Il vous remet les clés avec un sourire	100,0	<input type="checkbox"/>
76	Il vous adresse une formule de prise de congé du type 'je vous souhaite de passer une bonne fin de soirée, à très bientôt,...)	100,0	<input type="checkbox"/>
77	Son attitude générale est chaleureuse	100,0	<input type="checkbox"/>
LES TOILETTES			
		83,3	<input type="checkbox"/>
	La poubelle ne déborde pas.	66,7	<input type="checkbox"/>
	Il n'y pas d'odeur désagréable.	58,3	<input type="checkbox"/>
	Il y a du savon à disposition	83,3	<input type="checkbox"/>
	Un dispositif est présent et en état de marche pour se sécher les mains	83,3	<input type="checkbox"/>
	Globalement vous trouvez que les toilettes sont propres	41,7	<input type="checkbox"/>