

Contrôle surprise d'HotellerieSuisse

Outil de gestion de la qualité et
offre complémentaire de la
classification suisse des hôtels



Information destinée à la clientèle:

Objectifs, priorités et output

Page 2

Contexte du contrôle surprise

Page 3

Offre clé, possibilités d'extension modulaire et marche à suivre

Page 4

Tableau de bord du contrôle surprise

Page 5

Prix et commande de l'offre

Page 6

Objectifs, priorités et output

Objectifs

- Le **contrôle surprise d’HotellerieSuisse** est un module visant à compléter l’audit de classification (= neutre et objectif) et l’évaluation des hôtes (= partielle et subjective) grâce à un instantané (= surprise).
- Le **contrôle surprise d’HotellerieSuisse** a pour but de présenter aux établissements le «statu quo de la qualité des services» et le «potentiel de développement».

Différenciation

Outre son tarif avantageux, le **contrôle surprise d’HotellerieSuisse** se démarque des autres prestataires par...

- ... le fait que les personnes qui le réalisent disposent d’un benchmark sans pareil du marché hôtelier suisse;
- ... un entretien-conseil final constructif qui encourage le développement de l’établissement;
- ... la prise en compte globale du statu quo de l’établissement en matière de classification;
- ... la prise en compte des résultats des retours des hôtes dans la vue d’ensemble, grâce au partenariat avec TrustYou;
- ... le fait que le rapport prenne aussi – volontairement – en compte des éléments subjectifs (aspect et impression) dans l’évaluation;
- ... le fait que l’accent soit volontairement mis sur les attentes du principal groupe cible (segment et marché de provenance).

Priorités et résultats de la prestation

Outre les caractéristiques relatives au «métier du contrôle surprise», la priorité est donnée aux points suivants lors du **contrôle surprise d’HotellerieSuisse** afin que les établissements puissent atteindre leurs objectifs:

Préparatifs

- Entretien préalable avec l’hôtelier pour lui demander quelles sont les priorités du point de vue de l’établissement et quels sont les deux principaux groupes cibles et marchés de provenance.
- Les personnes réalisant le contrôle surprise font une analyse préliminaire des situations de départ suivantes: «classification» (entretien et état), «évaluation des hôtes» (degré de réalisation des attentes de la clientèle), «communication de l’offre» (proposition) et «processus de réservation directe par voie électronique» (achat).

Résultats

- Identification objective des écarts en rapport avec les résultats du contrôle surprise sur les «attentes de la clientèle» (positionnement, communication de l’offre), les «évaluations des hôtes» (qualité vécue) et la «classification» (qualité de l’entretien et de l’état ainsi que points manquants).
- Évaluation subjective de l’ambiance et de la qualité du service en comparaison avec l’expérience personnelle de l’auditeur ou de l’auditrice (connaissances du marché) et avec les groupes cibles.

Conclusion

- Entretien-conseil final structuré
- Rapport systématique et significatif, résultats inclus

Reconnaissance de la classification

La réalisation du **contrôle surprise d’HotellerieSuisse** est récompensée de cinq points par la classification suisse des hôtels (critère n° 239):

239

Contrôles de qualité effectués par des clients mystères⁵⁵

5

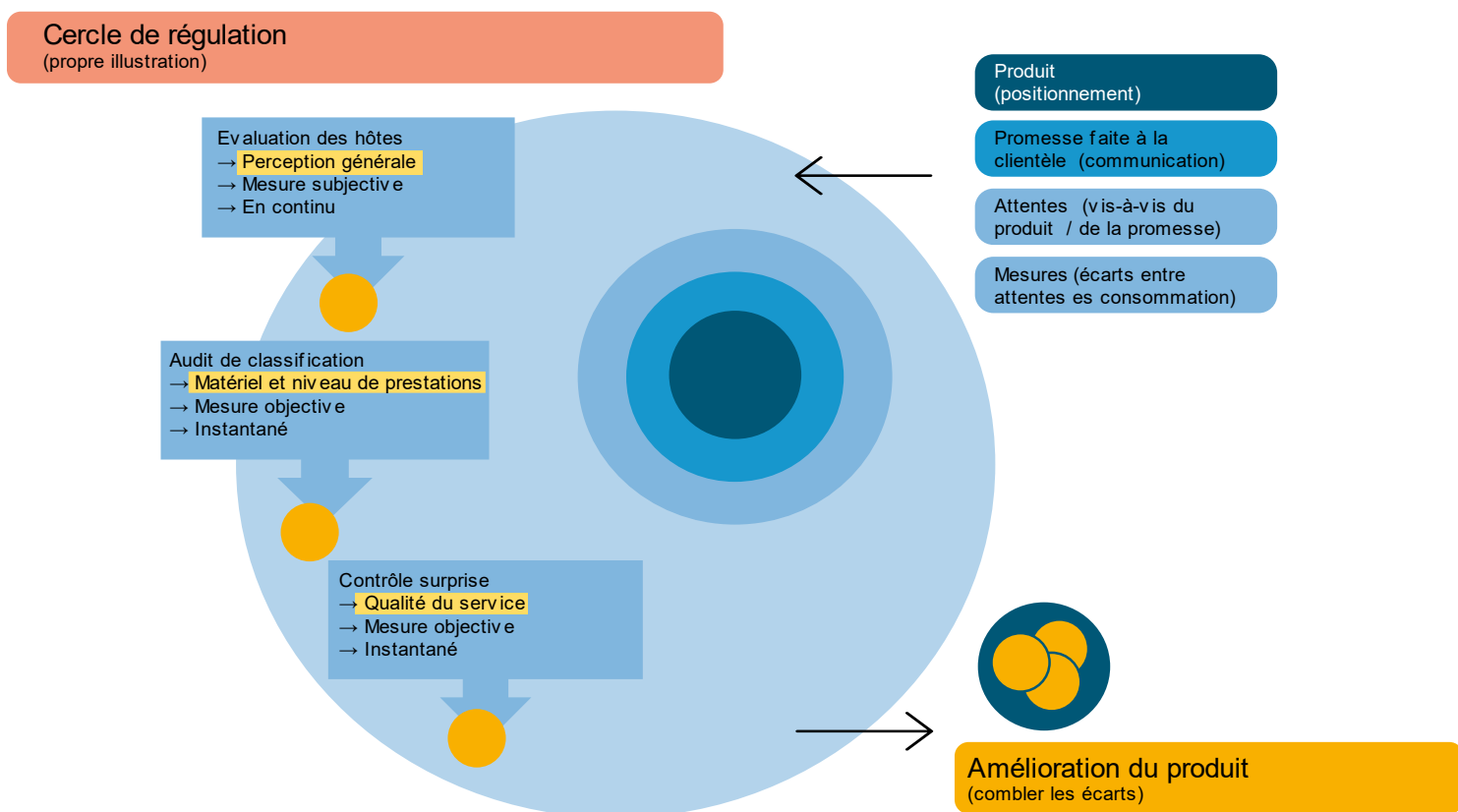
Contexte du contrôle surprise d'HotellerieSuisse

Par définition, le contrôle surprise est un examen non annoncé et réalisé par des experts qui testent et évaluent les procédés responsables de la qualité du service. Dans l'idéal, ils effectuent également une comparaison avec d'autres établissements. Pour HotellerieSuisse, il est important que la réalisation des contrôles surprise soit considérée, tant par les mandants que par les auditeurs, ...

- ... comme faisant partie du système de management de la qualité et
- ... comme un outil visant une amélioration continue.

Ce n'est qu'ainsi que la prestation peut avoir l'effet escompté et que cet outil sera utile à l'entreprise.

Le **contrôle surprise d'HotellerieSuisse** doit donc être considéré comme un complément aux autres mesures de contrôle de la qualité:



Offre clé, possibilités d'extension modulaire et marche à suivre par l'établissement

Offre clé

Les zones et domaines suivants sont au cœur du **contrôle surprise d'HotellerieSuisse**:

- Arrivée et parking ou transfert
- Bâtiment et inscription extérieure
- Check-in / check-out
- Zone de réception
- Accès aux chambres (escalier / ascenseur) et couloirs
- Chambre et salle d'eau
- Room-service et produits sur demande
- Repas du soir
- Petit-déjeuner
- Tous les espaces publics
- Globalement: ambiance / convivialité / processus

Après la procédure de contrôle, deux heures maximum sont prévues pour l'entretien final: cela fait partie intégrante de l'offre clé.

Coûts de l'offre de base

Jusqu'à 24 chambres	25 à 74 chambres	A partir de 75 chambres
CHF 1'200	CHF 1'400	CHF 1'600

Options supplémentaires possibles

Quick wins et autres mesures correctrices

- Le statu quo de l'établissement sera défini suite à l'entretien final et également dans le rapport. Il montre où il est nécessaire et sensé d'intervenir. Cependant, le but principal de l'entretien final et du rapport n'est pas de proposer des mesures correctrices concrètes. Si cela est souhaité par l'établissement, il peut en faire la demande explicite: les quick wins et autres mesures correctrices seront alors énumérées dans le rapport final.
- Cette prestation supplémentaire coûte CHF 100.– de plus.

Contrôle des prestations supplémentaires (au-delà de l'offre clé)

- L'«offre clé du contrôle surprise» examine l'«offre clé de l'établissement hôtelier» (cf. points évoqués plus haut). Il est également possible de faire examiner d'autres parties de l'établissement, telles que «wellness», «séminaires», «offre d'activités sportives », etc.
- Cette prestation supplémentaire coûte CHF 200.– de plus par domaine.

Coûts des autres options

Quick-wins et autres propositions d'amélioration	CHF 100
Examen des services complémentaires	CHF 200/ service complémentaires

Marche à suivre par l'établissement

1^{re} étape

- Veuillez remplir et signer la page 6, puis transmettre les documents à l'adresse klassifikation@hotelleriesuisse.ch. Nous n'établissons pas d'offre, l'envoi des documents fait office de commande. N'hésitez pas à nous contacter avant l'envoi si vous avez des questions.

2^e étape

- L'auditeur ou l'auditrice en charge du mandat prendra contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous. Vous connaîtrez donc la personne qui réalisera l'audit, mais votre équipe ne la connaîtra pas. La prise de contact vise surtout à fixer une date pour l'entretien final. Il convient de réserver deux heures maximum pour cet entretien.

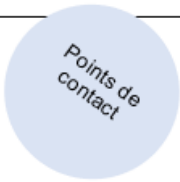
3^e étape

- Après le contrôle surprise et l'entretien final, vous recevrez l'évaluation écrite avec l'ensemble des commentaires et résultats. La facture vous sera envoyée avec le rapport.

Tableau de bord du contrôle surprise d'HotellerieSuisse

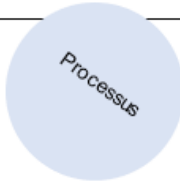
D'une part, les résultats sont saisis, évalués et commentés point par point. D'autre part, l'établissement reçoit un tableau de bord de la qualité des prestations mesurée, sous toutes ses facettes:

Note globale (points de contact uniquement)

→ Domaines	Note	Remarques
• Informations et réservation		
• Arrivée		
• Check-in et prise de possession de la chambre		
• Chambre et salle d'eau		
• Restauration		
• Petit-déjeuner		
• Check-out et départ		
→ Note globale (Ø)		

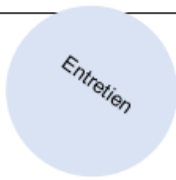
&

Évaluation des processus de travail

→ efficaces? → compétents? → esprit d'équipe?	Note	Remarques
• Réservation		
• Check-in		
• Room-service		
• Restauration		
• Petit-déjeuner		
• Check-out		
→ Note globale (Ø)		


&

Évaluation de l'aspect

→ attrayant? → soigné? → propre?	Note	Remarques
• Site Internet		
• Parking		
• Bâtiment (extérieur)		
• Entrée et lobby		
• Ascenseur, escaliers et corridor		
• Espace de vie dans la chambre		
• Salle d'eau dans la chambre		
• Balcon		
• Restaurant		
• Espace petit-déjeuner		
→ Note globale (Ø)		

&

Évaluation de l'impression

→ représentative de l'établissement? → aimable? → cordiale?	Note	Remarques
• Réservation		
• Bâtiment (extérieur)		
• Entrée et lobby		
• Ascenseur, escaliers et corridor		
• Espace de vie dans la chambre		
• Salle d'eau dans la chambre		
• Balcon		
• Restaurant		
• Espace petit-déjeuner		
• Check-out		
→ Note globale (Ø)		