

# Fiche d'évaluation pour client mystère en pratique vétérinaire

Nom de l'établissement vétérinaire : \_\_\_\_\_ Date de la visite : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

## Éléments d'analyse

### Général (extérieur)

Aménagement extérieur (Le stationnement est propre, le gazon est coupé, l'entrée est dégagée ou déneigée en hiver, etc.)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'enseigne extérieure est propre et bien visible	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les fenêtres sont propres	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les heures d'ouverture sont clairement affichées	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

### Général (aire d'accueil et salle de consultation)

La température ambiante est adéquate (ni trop chaude, ni trop froide)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'éclairage est adéquat (pas de lumière brûlée, de coin sombre ou une luminosité trop vive / agressive)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Le plancher et/ou les tapis sont propres	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les affiches et brochures ne sont pas usées ou défraîchies	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les affiches et brochures ne sont pas en surnombre et pêle-mêle	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'odeur ambiante est agréable	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les salles de bain sont propres	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Ponctualité : la consultation a eu lieu à l'heure prévue	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Il y a suffisamment d'espace pour s'asseoir dans la salle d'attente	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

### Service à la clientèle

L'employé de la réception accueille/salue le client à son arrivée	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les employés portent un uniforme propre (l'employé a enlevé les poils de l'animal de la consultation précédente)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les employés portent une étiquette-nom (lorsqu'applicable)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

L'attitude des employés est professionnelle et courtoise en tout temps	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les soins et le coût sont clairement expliqués au client (pour éviter de mauvaises surprises une fois à la caisse)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Une fois sorti de la consultation, le client est accompagné dans l'espace de vente au détail (et non laissé à lui-même)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
La facture est expliquée au client	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

<b>Aire de vente au détail</b>					
Les tablettes sont bien remplies (ne comportent pas d'espaces vides)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les produits sont classés de sorte à ce qu'il soit facile de les repérer (par marque, canin/félin, stade de vie ou pathologie)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Tous les produits sont accessibles à la clientèle (et non derrière le comptoir de service, par exemple)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'affichage est adéquat; la signalisation est claire et facile à comprendre	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les prix sont clairement affichés pour chaque produit	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Les thématiques ou promotions sont visuellement mises en valeur	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Le personnel connaît les produits, répond aisément aux questions	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
L'employé effectue des recommandations claires et répondant aux besoins de l'animal	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4

<b>Marketing</b>					
L'employé demande au client son adresse courriel afin de mettre à jour sa base de données	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
Le personnel mentionne le service de boutique en ligne (lorsqu'applicable)	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4
La pratique possède une page Facebook régulièrement alimentée de nouveau contenu	Commentez :	À améliorer	Moyen	Satisfaisant	Excellent
		1	2	3	4