

Salon du VR-Client mystère

Emplacement: Roulottes Rive-Sud - Québec - Centre des Foires de
Québec - Kiosque 110, 250 Boul. Wilfrid-Hamel, Québec,
QC G1L 5A7

Date: 29/3/2015

Heure
d'entrée: 14:05

Heure de
sortie: 13:21

Total de la mission: 97.00% (1940 / 2000)

EXPÉRIENCE CLIENT

97.00% (1940 / 2000)

DESCRIPTION DE L'EMPLOYÉ(E)

Nom de l'employé(e) :

Jean Vallières

SERVICE À LA CLIENTÈLE

97.00% (1940 / 2000)

ACCUEIL

100.00% (400 / 400)

Est-ce que le représentant était présent dans le kiosque à votre arrivée ? **Oui** 100/100

Est-ce que le représentant était facilement repérable **Oui** 100/100

Est-ce que le représentant vous a accueilli avec un Bonjour ou un Bonsoir ? **Oui** 100/100

Est-ce que le représentant était souriant lors de l'accueil ? **Oui** 100/100

Commentaires sur l'accueil (décrire) :

Bel accueil rapide et représentant souriant et courtois. Me salue dès mon arrivée dans le kiosque.

APPROCHE

100.00% (200 / 200)

Est-ce que tout le personnel était occupé avec des clients ? **Non**

Pour avoir du service, avez-vous été obligé d'approcher un représentant qui n'était pas occupé avec un client. ? **Non** 100/100

Quel était le niveau d'intérêt du représentant à vous servir ? **Excellent** 100/100

Commentaires sur l'approche (décrire) :

Belle approche rapide, représentant souriant et courtois.

IDENTIFICATIONS DES BESOINS

100.00% (300 / 300)

Quel(s) modèles magasiniez-vous ?

Roulotte 21 pieds, sans extension

Pour quelle utilité ?

Voyage de courte durée, camping familial

Quel était le nombre de personnes à voyager avec vous ?

Un adulte et un enfant pour le voyage.

Est-ce que le représentant vous a posé des questions ouvertes ? (pour quelle utilité, pour qui, combien de personnes, etc.) **Oui** 100/100

Quelles questions vous a t-on posées pour identifier vos besoins en matière de VR ?

Nombre de personnes, dimension, véhicule pour transporter la roulotte ont été demandés par le représentant.

Quel était le niveau d'écoute du représentant ? **Excellent** 100/100

Quel était le niveau d'habiletés à communiquer du représentant ? **Excellent** 100/100

Commentaires sur l'identification des besoins (décrire):

Le représentant cerne bien mon besoin et me présente un modèle pouvant me convenir, belle capacité de communication claire et facile à comprendre.

PRÉSENTATION DU PRODUIT

96.67% (290 / 300)

Le représentant vous a t-il bien présenté les bénéfices et les avantages du véhicule récréatif convoité? **Excellent** 100/100

Quels bénéfices et avantages vous a t-on présentés sur le modèle convoité ?

Poids, rapport qualité/prix, les aspects intérieurs pratiques également.

Comment évaluez-vous le niveau de connaissance du produit par le représentant ? **Très Bon** 90/100

Énumérez les caractéristiques qu'on vous a présentées ?

Surtout composantes intérieures, dimension et le poids qui selon le représentant est idéal.

À votre objection sur le prix, est-ce qu'on a su vous démontrer la qualité versus le prix ? **Excellent** 100/100

Commentaires sur la présentation du produit (Décrire) :

Le représentant a tout de suite réagit en me faisant part de la promotion du salon du VR qui finissait ce soir.

LE DÉPART

100.00% (100 / 100)

Comment l'exposant a réagi lorsque vous lui avez dit que vous aimeriez aller voir ce que les compétiteurs avaient à offrir ?

Le représentant a voulu me remettre une carte d'affaires et tentait de me convaincre de revenir le voir, qu'il avait les meilleurs prix.

Est-ce que le représentant offre des salutations de départ ? **Oui** 100/100

Quels étaient les salutations de départ du représentant ?

Le représentant me salue lors de mon départ.

ATTITUDE DE L'EMPLOYÉ(E)

90.00% (450 / 500)

Est-ce que le représentant était agréable ? **Très Bon** 90/100

Est-ce que le représentant était souriant ? **Très Bon** 90/100

Est-ce que le représentant était enthousiaste ? **Très Bon** 90/100

Est-ce que le représentant s'est montré patient ? **Très Bon** 90/100

Est-ce que le représentant était courtois ? **Très Bon** 90/100

Commentaires sur l'attitude de l'employé(e) :

En général, belle attitude, représentant courtois et professionnel, souriant et à l'écoute de mes besoins.

ATTITUDE GÉNÉRALE DU PERSONNEL

100.00% (100 / 100)

Comment évaluez-vous l'attitude générale des autres membres du personnel présent ? **Excellent** 100/100

Commentaires sur l'attitude générale du personnel :

Belle ambiance d'équipe, tous semblent souriants.

D'après vous, est-ce que l'exposant a respecté les règlements du salon (le code de conduite) ? **Oui** 100/100

Toutes les règles de conduites ont été respectées.

Autres commentaires s'il y a lieu :

Belle visite, représentant sympathique et courtois, semble bien connaître le domaine et me met rapidement à l'aise.

Total de la mission: 97.00% (1940 / 2000)



Date:
2015-03-29

Location: Roulottes Rive-Sud - Québec Kiosque 110, Québec, Q

Ref: 127808

SAISON EXPOCITE
STAT 2014 2015
VEUILLEZ RATER CE RÈGLEMENT
LORS DE LA SAISON DE SAISON SUR
TOUTES LES SAISONS DE SAISON SUR
AUCUN PRÉFÉRÉ
1.2.06 1.2.06 1.2.06 1.2.06
SAISON EXPOCITE
STAT 2014 2015
VEUILLEZ RATER CE RÈGLEMENT
LORS DE LA SAISON DE SAISON SUR
TOUTES LES SAISONS DE SAISON SUR
AUCUN PRÉFÉRÉ
1.2.06 1.2.06 1.2.06 1.2.06

