



Le client mystère, une activité également appliquée à la banque et à l'assurance

mercredi 11 avril 2012, par [lpe](#)

Comment savoir, pour une enseigne, quel accueil est réservé à ses clients dans ses succursales ?
Comment, pour le gérant d'un commerce, évaluer la qualité de la prise en charge des clients par ses employés ?

Ce sont quelques questions auxquelles l'activité de "client mystère" peut répondre. Le principe est simple : un prestataire spécialisé dans ce domaine, auquel vous aurez fait appel, va mandater l'un de ses collaborateurs pour qu'il joue le rôle d'un client lambda dans votre magasin. Ce collaborateur sera chargé d'une ou de plusieurs demandes bien précises ; l'occasion de "tester" des salariés sur leurs connaissances "produits" notamment.

Une fois la visite effectuée, le collaborateur "client mystère" rédige un rapport qui est ensuite transmis au responsable de la boutique, du magasin testé. Qualité de l'accueil, disponibilité des vendeurs, présentation, pertinence des réponses, disponibilité des produits, attente en caisse, sourire des vendeurs... tout le déroulé de l'accueil d'un client pourra ainsi être passé au crible.

L'utilité de cette démarche est évidente : faire progresser une enseigne et ses salariés dans la qualité de l'accueil qu'elle peut réserver à ses clients.

DK Formation, acteur de la formation dans les domaines de la banque et de l'assurance, s'est lancé il y a quelques mois dans cette [activité de "client mystère"](#), toujours dans les domaines de la banque et de l'assurance. *"C'est une diversification qui nous permet d'apporter un autre service à nos clients"* précise Stéphane Kislig, l'un des deux associés de la société *"Cette activité est en fait assez proche des formations que nous dispensons depuis plusieurs années sur tout le territoire national ; elle permet aussi à nos clients de progresser !"*

[DK Formations](#) est implantée en Deux-Sèvres à Airvault.