

Documents de visite

RESTAURATION RAPIDE

Visite mystère ELIOR CONCESSIONS

Vous trouverez dans ce document :

- Le guide de mission (pages 2 à 20)
- Le questionnaire (pages 21 à 25)



GUIDE DE MISSION RESTAURATION RAPIDE

Visite mystère ELIOR CONCESSIONS



L'Edito

« *Chaque moment de restauration, chaque geste de service est créateur de liens et essentiel au bien-être de chacun. Dans un monde standardisé de flux et de mouvement constant, il nous semble essentiel d'y veiller à travers les actions de nos équipes. »*

Elior, un monde d'attentions

C'est dans cet esprit que les équipes Elior servent leurs clients et souhaitent évoluer.

Les visites mystère permettent de piloter la démarche qualité en vue de toujours mieux satisfaire leurs clients.

Vous êtes au cœur de ce dispositif. La fiabilité de vos observations et de votre retranscription est **primordiale** pour que les équipes Elior puissent s'appuyer sur un outil fiable et performant, qui les aide à connaître le vécu de leur client et à répondre à leurs attentes.

Votre **objectivité** et votre **rigueur** sont essentielles pour fournir **une image réaliste** de votre expérience en restaurant.

Nous comptons sur votre professionnalisme lors des différentes phases de la mission !

L'Edito - *Qui est Elior ?*

Elior est leader sur le marché de la restauration sous contrat et détient un important portefeuille d'enseignes sur le marché.

Elior est présent sur **plusieurs marchés** (Autoroute, Aéroport, Gare, Musées...)
avec **différents types d'enseignes** propres ou en franchises,

Des enseignes de service à table (classique, prestige ou bar service en salle), de restauration rapide, de cafétéria, boutiques – pétrole ...

Quelques exemples de ces enseignes :

En service à table :

Classique : Le Bœuf Jardinier, Hippopotamus, Courtepaille, ...

Prestige : l'Elite, Les Ombres ...

Bar Service en Salle : Entretemps, Brasserie de Maître Kanter, ...

En Restauration Rapide : Paul, Quick, Philéas, ...

En cafétéria : L'Arche cafétéria, ...

En pétrole et boutique : Esso, DailyMonop, ...



Informations générales sur la mission



- ➔ Vous vous rendez sur un site sur lequel vous allez visiter un ou plusieurs points de vente en fonction de la tournée qui vous a été confiée.
- ➔ Vous pouvez avoir *plusieurs restaurants ou boutiques à visiter le même jour. Vous devez goûter chaque produit au moment où celui-ci vous est servi afin d'en observer la présentation, le goût, la température...*
- ➔ Vous devez également *respecter le scénario pour chaque point de vente c'est-à-dire commander un plat, une salade ou un sandwich. Il ne s'agit pas de prendre un plat dans un point de vente, un dessert dans l'autre, et un café dans le 3^{ème}.*
- ➔ Pour les personnes réalisant des **visites sur les Autoroutes**, il y a quelques **spécificités dans le scénario** à connaître. Elles sont signalées par le pictogramme suivant dans les pages « déroulement de la visite » de ce guide : 

Toutes les informations sur le point de vente à visiter (horaires, éléments de localisation, ...) sont disponibles dans le mail reçu :

« Qualimétrie : MISSION RESTAURATION – INFORMATIONS ET DOCUMENTS »



Le scénario

- ➔ Vous observez les **extérieurs** et la **tenue générale** du restaurant.
- ➔ Vous posez une **première question** au (à la) vendeur(se) sur la **composition d'un produit**.
- ➔ Selon l'horaire, vous commandez **une salade ou un sandwich** (midi/soir), **une viennoiserie** (matin), **une pâtisserie** (après-midi - ou à défaut une viennoiserie ou un sandwich), faisant partie d'un(e) menu (formule) le(la) moins cher(e), **et rien d'autre !**
- ➔ Si une personne de l'équipe vous propose un **produit complémentaire** (menu, boisson, café...) vous acceptez

Cas 1 : on vous propose un menu/formule, vous acceptez.

Cas 2 : on ne vous propose pas de menu mais 1 ou plusieurs produits complémentaires, vous acceptez 2 produits maximum

Cas 3 : on ne vous fait pas de proposition complémentaire, vous ne prenez rien de plus.

- ➔ Vous posez une **seconde question** de votre choix au (à la) vendeur(se), autre que sur les produits (**sur une localisation** ou autre).
- ➔ Vous passez **en caisse**.
- ➔ Vous consommez le(s) produit(s) servi(s) **sur place**.
- ➔ Vous vous rendez aux **sanitaires**.

Tout au long de la visite, vous êtes attentifs aux gestes et attentions de l'équipe envers vous et les autres clients afin de détecter un éventuel comportement star.

Nous vous conseillons d'emporter une bouteille d'eau dans votre voiture car il est possible qu'aucune boisson ne vous soit proposée pendant la(les) visite(s).



Informations générales sur la mission

➔ Jours et Horaires de visites autorisés en Restauration Rapide :

Du lundi au samedi, entre :

- 7h30 et 10h30
- 11h30 et 14h
- 16h et 18h
- 18h et 22h (sauf en gare où les visites le soir sont interdites)

➔ Plafond de remboursement en Restauration Rapide :

Le plafond de remboursement de votre repas est de 12€ (plafond maximum par ticket, pris en charge sur justificatifs et dans le respect du scénario).

Pour des raisons légales et pour votre sécurité, **la consommation d'alcool est strictement interdite** au cours de votre visites.

Attention : Merci de vous assurer que le jour et le créneau horaire choisis correspondent bien aux **jours et horaires d'ouverture des autres points de vente que vous devez visiter !** (cf mail reçu)

Si votre tournée comporte des visites **cafétéria ou service à table**, les seuls créneaux possibles sont le **midi et le soir**.

Si vous devez réaliser **plusieurs visites le même jour**, merci de vous assurer que votre heure d'arrivée sur le site vous permette de réaliser l'ensemble des visites en respectant les créneaux horaires imposés (cf. ci-dessus).



Pour vous préparer à cette mission...

- ➔ **L'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de votre visite est disponible dans le mail que vous avez reçu (Qualimétrie : MISSION RESTAURATION – INFORMATIONS ET DOCUMENTS) :** *Adresse du site à visiter, nombre de points de vente à visiter, nom de(s) enseigne(s) à visiter, particularités de ces enseignes, **guide de mission** de chaque visite, le **questionnaire** de chaque visite, les **liens de saisie** en ligne pour chaque visite, et le **contrat de travail** pour la tournée.*

- ➔ Vous imprimez chaque **questionnaire** ainsi que la **page 2 du lien** (reçu par mail) qui contient l'adresse du site, les éléments de localisation et particularités de chaque point de vente à visiter.
- ➔ Vous lisez attentivement le(s) **guide(s) de mission** ainsi que le(les) **questionnaire(s)**.

Lisez toutes les questions du questionnaire avec attention pour bien préparer votre visite,

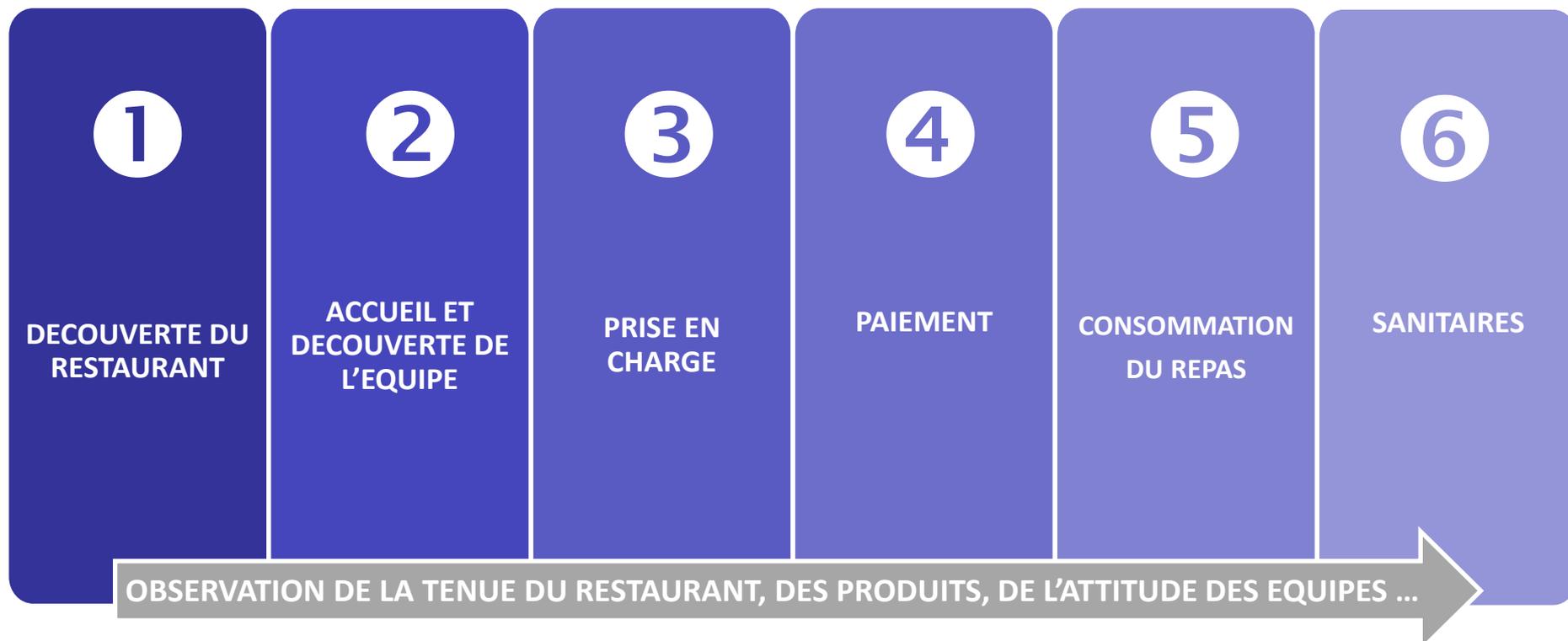
Chaque mot a son importance !

- ➔ Et bien sûr, si vous avez la moindre **question** suite à la lecture des documents, **contactez Qualimétrie**.

Déroulement de la visite

Restauration Rapide

Le déroulement synthétique de votre mission



1

DECOUVERTE DU
RESTAURANT

⇒ La découverte du restaurant :

- ⇒ A votre arrivée devant le point de vente, vous **observez l'extérieur** (propreté, poubelles, cendriers, présence des horaires, vitres, terrasses ...).
- ⇒ Une fois à l'intérieur du restaurant, vous observez :

La **tenue générale** (propreté, rangement, ...)

L'**ambiance générale** (température, luminosité, ambiance sonore, ...)



Si vous réalisez votre visite sur une aire d'autoroute, vous observez l'environnement de l'aire ou du site : propreté, végétation, odeurs, ...

2

ACCUEIL ET
DECOUVERTE
DE L'EQUIPE

➔ L'accueil et la découverte de l'équipe :

➔ Vous êtes attentif à :

- La manière dont le personnel vous **accueille** (formules de politesse, ...)
- Son **attitude**
- Sa **tenue**
- Sa **présentation**
- Son **dynamisme**

➔ Tout au long de votre visite, vous êtes attentif aux **gestes et attentions** de l'équipe envers vous et également envers les autres clients afin de détecter un éventuel « **Comportement Star** ».

Exemples de « Comportement Star » en restauration rapide :

L'équipe aide une personne encombrée de paquets, elle apporte le sandwich d'un client en salle...



*Si vous réalisez votre visite **sur une aire d'autoroute**, le port du badge est obligatoire. (Question r200).*

3

PRISE EN CHARGE

➔ La prise en charge

- ➔ Vous observez la **vitrine** (présentation des produits, étiquetages, ...)
- ➔ Vous posez une **première question** : vous demandez un **renseignement** ou un **conseil** sur un **produit**, avant d'effectuer votre choix (composition d'un sandwich, d'une salade...)
- ➔ Vous choisissez **uniquement un sandwich, une salade ou une viennoiserie ou une pâtisserie** (en fonction de l'heure de votre visite) **parmi les moins chers proposés** et faisant partie d'un menu ou d'une formule (si le point de vente en propose).
 - *Si on vous propose un menu/une formule, vous acceptez ce menu et n'acceptez rien d'autre.*
 - *Si on ne vous propose pas de menu mais 1 ou plusieurs produits complémentaires, vous acceptez 2 produits maximum.*
 - *Si on ne vous propose rien, vous ne commandez rien de plus.*

La proposition de produits complémentaires (question r305) :

- *Vous ne devez pas demander de menu - formule ou produit complémentaire de votre propre initiative pour permettre au personnel de vous en proposer spontanément.*
- *Les formules : « Ce sera tout ? », « Il vous faut autre chose ? » ... ne sont pas considérées comme des propositions complémentaires >> vous ne prenez rien de plus.*



4

PAIEMENT

➔ Le paiement

- ➔ Vous êtes attentif à la tenue du poste caisse.
- ➔ Vous posez une seconde question de votre choix au (à la) vendeur(se), autre que sur les produits (sur une localisation ou autre).
- ➔ Vous êtes attentif à la manière dont se déroule l'encaissement (annonce du montant, prise de congé, ...).
- ➔ Si le ticket de caisse n'est pas remis spontanément, vous le demandez.

Vous devez poser une question au vendeur, non pas pour évaluer si sa réponse est correcte mais pour évaluer sa réaction et savoir s'il fait tout pour vous répondre (cf question r 401).

Exemples de questions à poser : Où se trouvent les toilettes dans la gare ? Dans combien de temps est la prochaine grande ville ? Où puis-je trouver une pharmacie ?...



La proposition de produit(s) complémentaire(s) peut vous être faite en caisse :



5

CONSOMMATION
DU REPAS

➔ La consommation du repas

- ➔ Si le point de vente possède une salle ou espace de consommation, **vous consommez votre repas sur place.**
- ➔ Vous observez l'état et la **propreté** des **tables** (si le point de vente en dispose).
- ➔ Vous observez la **présentation** et la **température** des **produits servis.**
- ➔ Vous observez la **saveur** et l'état de **fraîcheur** des **produits consommés.**

La qualité des produits servis est l'une des priorités des équipes. Nous avons besoin de connaître précisément les problèmes de non qualité que vous rencontrerez. Aussi, en cas de non-conformité pour les questions r501 à r504, indiquez précisément les produits concernés et les problèmes rencontrés dans l'espace prévu à cet effet.

Exemple : Si la salade de votre sandwich n'est pas fraîche, notez Salade du sandwich flétrie, et pas uniquement sandwich pas frais.



6

SANITAIRES

➔ Les sanitaires

➔ Vous observez :

- la **propreté, l'état, l'odeur** des sanitaires.
- La **présence et le bon état de fonctionnement** des équipements.
- La présence du **planning de nettoyage**, qui doit être daté du jour.

*Vous visitez les sanitaires uniquement **s'ils appartiennent au point de vente** (Il est inutile de visiter les sanitaires d'une gare par exemple...) sauf pour les visites sur autoroute.*



*Si vous réalisez votre visite **sur une aire d'autoroute**, et que le restaurant ne dispose pas de ses propres sanitaires, vous observez les **sanitaires les plus proches**.*



Si vous les avez déjà visités pour un autre point de vente, **vous n'avez pas besoin de les visiter à nouveau.**

Après la visite

Le questionnaire, les commentaires, ...



- ➔ Le questionnaire que vous allez compléter doit nous permettre de vivre votre visite telle que vous l'avez ressentie et de comprendre vos observations.
- ➔ Comme vous l'aurez remarqué pour la plupart des questions, nous vous demandons d'expliquer votre réponse lorsque vous répondez Faux. Vous devrez dans un premier temps cocher les items concernés puis expliquer vos observations. Par exemple :

L'environnement <u>intérieur</u> du restaurant est <u>propre</u> et <u>entretenu</u> (sol, murs, affichage, mobilier...).	r103	1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux	<p><i>Si Faux, précisez :</i></p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/> Pas propre</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Pas entretenu</p> <p>Expliquez : Cahettes au sol</p>
---	------	--	--

1 – Cocher le(s) item(s) concerné(s)

2 – Expliquer vos observations

- ➔ Nous cherchons à recueillir des éléments précis. Il n'est pas nécessaire d'y faire des phrases complètes, mais plutôt d'indiquer précisément ce que vous avez pu observer.
- ➔ **A l'inverse, la zone de commentaire finale**, où nous vous demandons d'expliquer votre ressenti, doit être rédigée avec des phrases complètes et riches, pour que nous puissions connaître et comprendre votre ressenti (ce qui vous a plu, déplu, ce que vous avez pensé des **produits**, de la **tenue du point de vente**, de la **relation avec les équipes**, ...). C'est aussi dans cet espace de commentaire que vous pourrez évoquer tout autre point observé qui ne serait pas répertorié dans l'ensemble des questions.

Votre mission est presque terminée ! Il vous reste à...

- ➔ Barrez en diagonale votre ticket de caisse et noter «QUALIMETRIE » en haut.
- ➔ Scanner votre justificatif de visite (ticket de caisse) et autres frais engendrés par la visite (justificatifs de parking, péage ou entrée de musées) au format PDF ou JPG [sur une même page](#). Veillez à réduire au maximum le poids de votre fichier !
- ➔ Compléter votre questionnaire [sous un délai de 24h](#) à partir du lien de saisie transmis dans le mail.

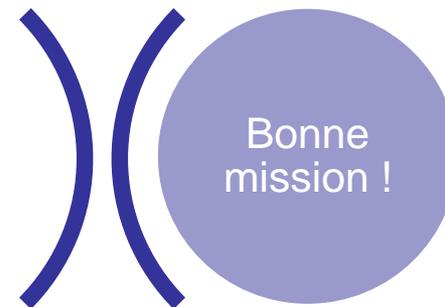


Merci de nous indiquer dans la saisie, le détail de votre consommation de manière précise. (ex : Ne pas mettre Plat + dessert mais Steak haché, frites, mousse au chocolat ou Sandwich Thon crudité et tarte aux pommes).

- ➔ Joindre votre [justificatif de visite](#) dans votre saisie en ligne.
- ➔ Conserver l'original de votre preuve de passage pendant 6 ans.
- ➔ Imprimer votre contrat de travail et l'enregistrer sur la mission dans votre Espace Client (Conserver chez vous un exemplaire pour une durée de 30 ans).
- ➔ Ne rien envoyer par courrier.

Voilà, vous savez tout !

Nouveau! Si vous avez la moindre question suite **à la lecture des documents**, n'hésitez pas à nous contacter directement depuis votre espace client qualité !





Il y a parfois **plusieurs points de vente d'une même enseigne sur le même site**. Tenez compte de l'adresse précise et des éléments de localisation indiqués dans le mail : "« Qualimétrie : MISSION RESTAURATION – INFORMATIONS ET DOCUMENTS »"

Notez ci-dessous les informations concernant le point de vente visité :

Nom du site : (ex: Gare de Toulouse ...)

Nom du point de vente à visiter : (ex : Paul kiosque niveau 1, ...)

QUESTIONNAIRE RESTAURATION RAPIDE

- ◆ Tous les **espaces de commentaires** doivent être complétés afin que nous puissions vivre votre visite telle que vous l'avez ressentie.
 - ◆ Soyez le plus **précis** possible dans vos explications ! Nous souhaitons recueillir un maximum de détails sur vos observations pour comprendre précisément les éléments qui n'étaient pas conformes.
- Par exemple : si vous observez un problème de propreté lié à des papiers qui traînent sur le sol, notez "Papiers au sol" à la question r103

► Contexte de la visite

Période	1	<input type="checkbox"/> _____ 2017
Nom du site	2	_____
Nom du point de vente	3	_____
Votre référence Client Qualité	4	_____
Votre âge	5	___ ans
Votre sexe	6	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme
Date de la visite	7	___/___/_____
Jour de la visite	8	1 <input type="checkbox"/> Lu 2 <input type="checkbox"/> Ma 3 <input type="checkbox"/> Me 4 <input type="checkbox"/> Je 5 <input type="checkbox"/> Ve 6 <input type="checkbox"/> Sa 7 <input type="checkbox"/> Di
Heure d'arrivée	9	___ h ___ min
Heure de départ	10	___ h ___ min
Créneau horaire de la visite	11	1 <input type="checkbox"/> Matin (7h30 à 10h30) 2 <input type="checkbox"/> Midi (11h30 à 14h) 3 <input type="checkbox"/> Après-midi (16h à 18h) 4 <input type="checkbox"/> Soir (18h à 20 h)
Affluence à votre arrivée	12	1 <input type="checkbox"/> Faible 2 <input type="checkbox"/> Moyenne 3 <input type="checkbox"/> Forte 4 <input type="checkbox"/> Très forte
Météo	13	1 <input type="checkbox"/> Soleil 2 <input type="checkbox"/> Nuages 3 <input type="checkbox"/> Pluie - neige
Température extérieure	14	1 <input type="checkbox"/> Chaude 2 <input type="checkbox"/> Froide 3 <input type="checkbox"/> Tempérée
Indiquez tout évènement particulier ayant impacté la visite (météo atypique, travaux, évènement culturel ou social, ...)	15	_____

► Votre consommation

Détail de votre commande <i>(Merci d'indiquer le nom exact des produits consommés, par exemple : Sandwich Le Parisien, Tarte aux fraises, Coca cola)</i>	16	 _____
Le vendeur vous a spontanément proposé une formule ou un menu	17	1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux
Montant de votre ticket de caisse	18	_____

► Nom et descriptif du personnel rencontré

Nom de la personne qui vous prend en charge - vous renseigne	19	_____
Descriptif de la personne qui vous prend en charge - vous renseigne	20	HOMME [] FEMME [] Cheveux : couleur et coupe Age :/.....ans (ex :20/25 ans) Taille : 1m...../..... Lunettes <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non
La personne qui vous prend en charge est la même que celle qui encaisse	21	1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux
Nombre de personne qui se sont occupés de vous (entre la prise en charge, renseignement et encaissement)	22	_____
Nom de la personne en caisse	23	_____
Descriptif de la personne en caisse	24	HOMME [] FEMME [] Cheveux : couleur et coupe Age :/.....ans (ex :20/25 ans) Taille : 1m...../..... Lunettes <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non

1. LA DECOUVERTE DU POINT DE VENTE

1.1. L'environnement du point de vente

L'environnement de l'aire ou du site est <u>propre, entretenu, en bon état</u> et <u>sans odeur désagréable</u> (poubelle, urine, carburant...).	r100	◇ Pas sur une aire d'autoroute	1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas propre 2 <input type="checkbox"/> Pas entretenu 3 <input type="checkbox"/> En mauvais état 4 <input type="checkbox"/> Odeur désagréable Expliquez :
L'aspect <u>extérieur</u> du restaurant est <u>propre</u> et <u>entretenu</u> (terrasse si existante, sol, murs, vitres, portes, poubelles qui ne débordent pas).	r101		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas propre 2 <input type="checkbox"/> Pas entretenu 3 <input type="checkbox"/> Poubelles débordantes Expliquez :
Les <u>horaires d'ouverture</u> sont affichés.	r102		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	

1.2. L'entrée dans le point de vente

L'environnement <u>intérieur</u> du restaurant est <u>propre</u> et <u>entretenu</u> (sol, murs, affichage, mobilier...).	r103		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas propre 2 <input type="checkbox"/> Pas entretenu Expliquez :
---	------	--	------------------------------	------------------------------	---

2. L'ACCUEIL ET LA DECOUVERTE DE L'EQUIPE

2.1. La tenue et la présentation

Chaque membre de l'équipe porte une <u>tenue conforme au point de vente</u> (tenue spécifique et/ou badge ou tenue de ville pour l'encadrement - badge indispensable sur autoroutes).	r200		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, expliquez en quoi la tenue n'est pas conforme :
La <u>présentation</u> de chaque <u>membre de l'équipe</u> est <u>propre</u> et <u>soignée</u> (tenue propre, cheveux longs attachés, ongles et mains propres).	r201		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Présentation pas propre 2 <input type="checkbox"/> Présentation pas soignée Expliquez :

2.2. L'accueil

Je <u>découvre</u> une <u>équipe avenante</u> et <u>chaleureuse</u> .	r202		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas avenante 2 <input type="checkbox"/> Pas chaleureuse Expliquez :
Je suis <u>accueilli</u> par un <u>regard</u> , un <u>sourire</u> et <u>salué de façon polie et courtoise</u> (bonjour ou autre formule personnalisée).	r203		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas de regard 2 <input type="checkbox"/> Pas de sourire 3 <input type="checkbox"/> Pas de bonjour ou formule personnalisée 4 <input type="checkbox"/> Salut impoli, non courtois Expliquez :

2.3. L'attente

L'équipe met <u>tout en œuvre</u> pour me garantir un <u>service le plus rapide possible</u> (pas de file d'attente non organisée, pas de conversation personnelle, pas de personnel inactif malgré les nombreux clients en attente....).	r204		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, expliquez :
---	------	--	------------------------------	------------------------------	--

3. LA PRISE EN CHARGE

3.1. La zone de vente

La <u>vitrine</u> est <u>propre, ordonnée</u> et en <u>bon état</u> .	r300	◇ Pas de vitrine	1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas propre 2 <input type="checkbox"/> Pas ordonnée 3 <input type="checkbox"/> Pas en bon état Expliquez :
La <u>vitrine</u> est <u>bien achalandée</u> et les <u>produits</u> sont <u>visuellement appétissants</u> (vitrine bien achalandée : produits bien présentés, pas de rupture apparente. Il y a rupture si une étiquette est présente sans produit derrière).	r301	◇ Pas de vitrine	1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Produit mal présenté 2 <input type="checkbox"/> Rupture de produit 3 <input type="checkbox"/> Produit pas appétissant Expliquez et indiquez le(s) produit(s) en cause :
Toutes les <u>étiquettes prix</u> sont <u>présentes</u> et <u>lisibles</u> (non retournées, bien positionnées).	r302		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Etiquettes manquantes 2 <input type="checkbox"/> Etiquettes non lisibles 3 <input type="checkbox"/> Etiquettes mal positionnées, retournées Expliquez :

3.2. L'attitude vis-à-vis du client

Rappel Scénario :

Vous souhaitez obtenir un renseignement ou un conseil sur un produit avant de faire votre choix (ex : composition d'un sandwich ou d'une salade, présence de laitage dans un produit, ...)

Vous commandez uniquement un produit (sandwich, salade, viennoiserie, pâtisserie selon l'heure de visite). Vous acceptez les propositions complémentaires (jusqu'à deux produits complémentaires, hors boisson alcoolisée) si on vous en propose. Sinon, vous ne commandez rien de plus.

Le(la) vendeur(se) se montre <u>attentif(ve)</u> et <u>à mon écoute</u> .	r303		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, expliquez :</i>
Le(la) vendeur(se) me <u>renseigne</u> de <u>façon claire et précise</u> .	r304		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, expliquez :</i>
A un moment de ma visite, le(la) vendeur(se) me propose un <u>produit complémentaire ou plus</u> (menu, formule, boisson, dessert...).	r305		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Vrai, précisez le(s) produit(s) proposé(s) :</i>

4. LE PAIEMENT

4.1. L'annonce du montant

Le <u>poste caisse</u> est <u>propre</u> et <u>ordonné</u> .	r400		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Pas propre 2 <input type="checkbox"/> Pas ordonné <i>Expliquez :</i>
--	------	--	------------------------------	------------------------------	---	--

4.2. L'encaissement

Rappel Scénario : *vous posez une question au serveur, autre que sur les produits (sur une localisation, la prochaine grande ville, où trouver un distributeur de billet, ...).*

Le(la) vendeur(se) met <u>tout en oeuvre</u> pour <u>répondre à ma question</u> et essayer de m' <u>apporter une solution</u> .	r401		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, expliquez :</i>
Le(la) vendeur(se) annonce <u>aimablement</u> le <u>montant</u> + <u>SVP</u> tout <u>en me regardant</u> .	r402		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Pas aimablement 2 <input type="checkbox"/> Pas le montant 3 <input type="checkbox"/> Pas le SVP 4 <input type="checkbox"/> Pas de regard
Le(la) vendeur(se) me remet <u>spontanément</u> le ticket de caisse <u>sans erreur de montant</u> (dans le sachet, en main propre ou sur le comptoir).	r403		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Pas remis spontanément 2 <input type="checkbox"/> Erreur de montant

4.3. La prise de congé

Le(la) vendeur(se) <u>prend congé</u> par " <u>Au revoir</u> + <u>Formule complémentaire</u> " en me regardant. (exemple de formule complémentaire : "Mme-M", "Bon appétit", "Bonne journée", "Bonne route", "A bientôt", ...)	r404		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Pas de Au revoir 2 <input type="checkbox"/> Pas de formule complémentaire 3 <input type="checkbox"/> Pas regard
Le <u>temps passé</u> entre le moment où je suis arrivé et celui où je suis parti avec ma commande m'a paru <u>raisonnable</u> .	r405		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, expliquez :</i>

5. LA CONSOMMATION DU REPAS

5.1. Les incontournables

Les <u>tables</u> sont <u>propres</u> et <u>débarrassées</u> . (salle dédiée ou espace de consommation ou mange debout à proximité)	r500	◇ Pas de tables	1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Pas propres 2 <input type="checkbox"/> Pas débarrassées <i>Expliquez :</i>
Les produits <u>servis</u> sont <u>visuellement appétissants</u> , <u>bien présentés</u> et <u>bien emballés</u> .	r501		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Pas appétissant 2 <input type="checkbox"/> Mal présenté 3 <input type="checkbox"/> Mal emballé <i>Expliquez et indiquez le(s) produit(s) en cause :</i>
Les produits servis <u>correspondent à ma commande</u> (pas d'inversion ni d'oubli, pas de décalage entre l'intitulé du produit ou sa description, et sa composition).	r502		1 <input type="radio"/> Vrai	2 <input type="radio"/> Faux	►	<i>Si Faux, précisez :</i> 1 <input type="checkbox"/> Inversion 2 <input type="checkbox"/> Oubli 3 <input type="checkbox"/> Autre <i>Expliquez :</i>

5.2. Les produits

Les produits sont servis à <u>bonne température</u> (y compris les boissons).	r503		1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, expliquez :
Les produits <u>consommés</u> sont <u>savoureux</u> et dans un <u>bon état de fraîcheur</u> .	r504		1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas savoureux 2 <input type="checkbox"/> Pas frais Expliquez et indiquez le(s) produit(s) en cause :

6. LES SANITAIRES

Les sanitaires sont <u>propres</u> et en <u>bon état</u> et <u>sans odeur désagréable</u> (sol, mur, portes, verrou, toilettes, lavabo, meubles, poubelle propre et non débordante).	r600	◇ Pas de sanitaires	1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas propre 2 <input type="checkbox"/> En mauvais état 3 <input type="checkbox"/> Présence de mauvaise odeur 4 <input type="checkbox"/> Poubelle débordante Expliquez :
Les <u>équipements</u> et <u>accessoires</u> suivants sont <u>présents</u> et en <u>bon état de fonctionnement</u> : papier-toilette, poubelle, savon, sèche-main ou papier absorbant ou équivalent.	r601	◇ Pas de sanitaires	1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Pas de papier-toilette 2 <input type="checkbox"/> Pas de poubelle 3 <input type="checkbox"/> Pas de savon 4 <input type="checkbox"/> Pas de sèche-main ou papier absorbant ou équivalent 5 <input type="checkbox"/> Dysfonctionnement du distributeur de papier-toilette 6 <input type="checkbox"/> Dysfonctionnement de la poubelle 7 <input type="checkbox"/> Dysfonctionnement du distributeur de savon 8 <input type="checkbox"/> Dysfonctionnement du sèche-main ou distributeur de papier absorbant ou équivalent
Le <u>planning de nettoyage</u> est <u>présent</u> et <u>daté du jour</u> .	r602	◇ Pas de sanitaires	1 <input type="radio"/> Vrai 2 <input type="radio"/> Faux	Si Faux, précisez : 1 <input type="checkbox"/> Planning absent 2 <input type="checkbox"/> Pas daté du jour

