

DÉCOUVREZ LE MYSTERY SHOPPING À LA POSTE

Dix indicateurs principaux de qualité soigneusement identifiés et mesurés à l'issue de quelques 5.300 visites par an! Les Mystery Shoppers, actifs dans les Bureaux de Poste et dans les Points Poste, mesurent la qualité en toute objectivité. Considérez-les comme des partenaires car ils sont là pour nous aider à améliorer tous ensemble le service rendu aux clients.

Vous en avez entendu parler, mais vous ne l'avez jamais vu. Sans doute, l'imaginez-vous masqué, se dissimulant derrière d'autres clients, à l'affût de vos moindres faits et gestes; prêt à vous piéger, trop heureux de vous prendre en défaut après vous avoir poussé dans vos retranchements.

Oubliez cela! Sous l'apparence d'un client lambda, le Mystery Shopper (client mystère) a pour mission d'identifier les manquements dans les processus de manière neutre et objective.

Quand on mesure la qualité, on sait d'expérience, quel que soit le secteur d'activité, que ce sont souvent les mêmes manquements qui reviennent. Par exemple, un processus mal accompli parce que mal assimilé ou non adapté. Les raisons peuvent être multiples. La plus évidente tient à la compréhension même du processus, voire la communication faite autour du processus en question.

Oubliez l'idée de «jugement»!

Le principe du Mystery Shopping permet à La Poste et à tous ses collaborateurs



Horst Remes
Expert en gestion de la clientèle

d'avoir une idée réaliste du service presté et de la satisfaction du client. Initié voici trois ans déjà, le Mystery Shopping participe à l'amélioration du service presté.

Comment? En évaluant et mesurant objectivement des processus, explique Horst Remes, de la société Möbius. Pour cet expert en gestion de la clientèle, un processus désigne une suite de différentes phases d'une opération. Par processus, il faut entendre les étapes successives pour mener, par exemple, à un envoi par recommandé avec accusé de réception. Ou à un colis postal, peu importe.

«Par nature, un processus est clair et précis; il a été soigneusement défini et préalablement expérimenté, commente **Horst Remes**. Aussi, évaluer un service sur base d'une série de processus est la seule façon objective de le faire. Au contraire, évaluer le même service sur base d'une impression ou d'un ressenti est par nature subjectif.

Pas de jugement de personnes, donc. Mais l'évaluation du service à travers des processus connus de tous, y compris des Mystery Shoppers. Cela signifie encore, que les informations qui remontent à La Poste vont permettre d'évaluer la qualité des processus mis en place et seulement la qualité de ceux-ci.



Un scénario rédigé avec soin.

Renforcer la satisfaction globale

«Ce retour d'expérience nous apprend beaucoup, en particulier, sur nos méthodes de formation, note **Luc Blondiau**, **Customer Service Quality** à La Poste. En effet, on peut être sûr du bien-fondé d'un processus, mais ne pas l'avoir bien expliqué. Nous avons donc tous - La Poste autant que vous - à apprendre des remontées d'informations.»



Luc Blondiau
Customer Service Quality

Aussi, il était important de confier cette mission à un prestataire indépendant, réellement spécialisé dans l'amélioration de la qualité. C'est le rôle de Möbius. «Spin off» de l'Université de Gand, cette entreprise conseille et guide ses clients issus de secteurs aussi différents que le transport aérien de marchandises, la réparation automobile ou des centres de formation. Tous, comme La Poste, cherchent à délivrer le meilleur service.

«Il ne s'agit pas d'une enquête de satisfaction, insiste **Philippine Pacco**, **consultante** chez Möbius. La finalité n'est pas un résultat, qui pourrait s'exprimer sous forme de pourcentages, de classements ou autres formes de hiérarchisation, mais l'identification du problème et le déploiement de nouvelles pratiques, et cela au profit de tous.»

Un exercice permanent

D'expérience, on sait que le niveau de qualité peut s'étioler au fil du temps.



Défaillances dans le processus.



Nous sommes tous victimes de nos habitudes. Nous avons tendance à faire au plus simple et au plus rapide. C'est humain. Sans nous en rendre compte, la qualité du service peut s'en ressentir. De là l'intérêt de se faire évaluer de façon continue.

«Il faut distinguer les incidents isolés des réels manquements, assure **Luc Blondiau**. Nous rencontrons tous des difficultés passagères, un surplus d'activité ou des soucis personnels qui peuvent impacter la qualité de notre travail. En revanche, en contrôlant scrupuleusement à plusieurs reprises des processus normalement maîtrisés, on peut identifier objectivement où se situe véritablement le manquement.»

Rapidement, votre Field Manager reviendra vers vous pour en parler et pour évaluer comment, en pratique, résoudre le problème. Souvent, il s'agit d'une incompréhension. Celle-ci pourra être vite dissipée grâce à OASIS, votre «assistant en ligne».



Philippine Pacco
Consultante

Pas de «bons», pas de «mauvais»!

Encore une fois, le Mystery Shopper n'a pas pour but de vous piéger, ni d'évaluer votre travail individuellement. Chaque visite, d'ailleurs, ne peut être considérée individuellement, car une visite unique dans un Point Poste n'est pas représentative. Concrètement, chaque Point Poste est visité quatre fois par an. De plus, les actions des Mystery Shoppers portent exclusivement sur les opérations les plus courantes.



Contrôle de qualité en temps réel.

«Les Mystery Shoppers sont tous des employés de Möbius, des professionnels rompus aux procédures liées à tous les scénarios assure **Horst Remes**; ils reçoivent une formation spécifique pour pouvoir juger les différents critères de manière critique et objective.» Au moindre changement dans la procédure, les Mystery Shoppers sont évidemment avertis par La Poste.

Discrets et neutres, vous avez peu de chance de les identifier. A quoi bon de toute façon? L'objectif du Mystery Shopping est de rechercher les points d'amélioration possibles. À notre profit à tous. En effet, ne perdons jamais de vue que la qualité du service restera toujours le levier le plus efficace pour augmenter la satisfaction des clients et augmenter les ventes!