|  |  |
| --- | --- |
| **AUTO-EVLUATION DIAGNOSTIC INTERNE** | |
| 1. **Présentation de l’organisation et de son environnement économique et juridique** | |
| Quels éléments est-ce que j’ai mis en avant et pourquoi ?  *(Citer au moins 5 éléments)* |  |
| Quels sont les avantages et inconvénients de la localisation de mon organisation ?  *(Mettre un plan avec une légende à la suite du tableau)* |  |
| Quelle place occupe mon organisation sur son marché ?  *(Présenter sous forme synthétique son principal concurrent à la suite du tableau)* |  |
| Comment mon organisation se différencie de ses concurrents ? |  |
| 1. **Présentation de la fonction accueil** | |
| Quelles sont les missions principales de l’hote(sse) d’accueil dans mon organisation ? |  |
| Quelle est l’image renvoyée par les hote(sse)s d’accueil auprès des clients ou des usagers de mon organisation ? |  |
| 1. **Diagnostic stratégique** | |
| Comment avez-vous récolté les informations relatives à la qualité de la fonction accueil au sein de votre organisation ? Détailler au moins 3 outils. |  |
| Comment jugeriez-vous la qualité de l’accueil téléphonique et pourquoi ? Donner un exemple précis. |  |
| Comment jugeriez-vous la qualité de l’accueil physique et pourquoi ? Donner un exemple précis. |  |
| Comment jugeriez-vous la qualité de l’attente physique et pourquoi ? Donner un exemple précis. |  |
| Comment jugeriez-vous la qualité des renseignements transmis aux clients ou aux usagers et pourquoi ? Donner un exemple précis. |  |
| Quels sont les points forts de la fonction accueil de votre organisation et pourquoi ? Donner pour chaque points forts les conséquences pour l’organisation. |  |
| Quels sont les points faibles majeurs de la fonction accueil de votre organisation et pourquoi ? Donner pour chaque points faibles les conséquences sur l’organisation. |  |
| Donner les causes principales d’un point faible de votre choix (mettre un diagramme d’Ishikawa à la suite de ce tableau) et proposer des solutions adaptées. |  |