

Envie de faire évoluer certaines pratiques dans votre structure ?

Besoin d'un avis extérieur sur vos pratiques ?

Pensez aux Audits-Flash de l'UNAT !

Audits-Flash 2017	Déroulé et livrables	Détail	Prix Adhèrent	Prix Non adhèrent
Accueil téléphonique	Un échange téléphonique de calage Audit à distance Une fiche-bilan synthétique Un échange physique ou téléphonique de clôture	Critères à évaluer : 4 à 7 Nombre d'appels mystère : 6	210 €	420 €
Accueil physique et téléphonique	Un échange téléphonique de calage Validation, avec la direction, des critères audités Audit à distance et sur place Une fiche-bilan synthétique Un échange physique ou téléphonique de clôture	Critères à évaluer : 10 à 17 Nombre d'appels mystère : 6 pour le téléphone	350 €	700 €
Communication interne et signalétique (avec reportage photos)	Un échange téléphonique de calage Audit sur place Une fiche-bilan synthétique Un diaporama des photos prises Un échange physique ou téléphonique de clôture	Critères à évaluer : 5 à 6	560 €	1 120 €
Réservation	Un échange téléphonique de calage Validation, avec la direction, des critères audités Audit sur place et à distance Une fiche-bilan synthétique Un échange physique ou téléphonique de clôture	Critères à évaluer : 5 à 8 Nombre clients-mystère : 3	700 €	1 400 €
Parcours client (chaîne de la relation client du 1^{er} contact jusqu'au départ)	Une réunion téléphonique de calage Validation, avec la direction, des critères audités sur toute la chaîne de la relation client Audit sur place et à distance Un diaporama des photos prises Un échange physique de clôture Une fiche-bilan synthétique	Critères à évaluer : 30 à 60 Nombre d'appels mystère : 6 pour le téléphone. 1 client-mystère pour le téléphone et la réservation + 1 client-auditeur	1 680 €	3 360 €



- Si 2 audits-flash : -10 %
- Si 3 audits-flash : -15 %
- Si devis signé avant le 12 avril 2017 : -10% (audit avant le 30 juin)
- Structures de moins de 70 lits ou de moins de 3 ETP : -10 %

Les audits seront réalisés par Charlotte Bouland, de l'Unat Centre—Val de Loire

Demande de devis pour un audit-flash en 2017

Pour bénéficier d'un audit-flash en 2017, remplissez [le formulaire de demande de devis en ligne dès aujourd'hui](#)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeGxzCJ7IEwG6jAvADmhbbmZJxhd4_wQ29ChySlcHECM9B-rg/viewform?c=0&w=1

Le prix d'un audit comprend :

- La préparation de l'audit
- La réalisation de l'audit, sur place ou à distance, selon la thématique choisie
- Le temps de calage préalable et le temps d'échange post-audit
- La rédaction d'une fiche-bilan synthétique

Le prix d'un audit ne comprend pas :

- Les frais de déplacement (0.35 € du km)
- Les frais d'hébergement et de restauration de l'intervenant pour l'audit-flash « parcours client »

Un acompte de 30 % vous sera demandé à la signature du devis.

Contact :

Charlotte BOULAND - 02 54 78 84 92 - centre@unat.asso.fr - www.unat-centre.asso.fr - 8, rue Fosse Mardeaux 41700 Contres