

L'audit d'attractivité du magasin Urban Mode

La direction du réseau Urban Mode fait auditer chaque boutique par un visiteur mystère à l'aide d'une grille pondérée (document 1). Chaque critère reçoit une note de 0 à 5, multipliée par son poids. Vous calculez le score de la boutique d'Aix et repérez les priorités.

Document 1 : grille d'audit de la boutique d'Aix (visite du 3 octobre 2026)

Critère	Poids	Note (0 à 5)
Façade, vitrines et enseigne	15	3
Propreté et rangement	20	4
Signalétique et balisage	15	2

Critère	Poids	Note (0 à 5)
Éclairage et ambiance (musique, odeurs, température)	15	3
Accessibilité et circulation	10	4
Attente et accueil en caisse	15	2
Outils digitaux (étiquettes, bornes, Wi-Fi)	10	1
Total des poids	100	

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Points obtenus sur le critère « propreté et rangement »	_____
Points obtenus sur le critère « outils digitaux »	_____
Score total de la boutique (points)	_____
Score maximal possible (points)	_____
Score en pourcentage du maximum (%)	_____
Points gagnés si la signalétique et l'attente en caisse passaient de 2 à 4 et les outils digitaux de 1 à 3	_____
Nouveau score en pourcentage après ces trois améliorations (%)	_____

Questions d'analyse

Pour choisir les actions prioritaires, on retient les critères qui cumulent :

- ☐ Une note faible et un poids élevé
- ☐ Une note élevée et un poids faible
- ☐ Le coût le plus élevé

La visite mystère est une méthode :

- ☐ D'observation : un enquêteur se comporte en client et note une grille
- ☐ D'enquête par questionnaire auprès des clients
- ☐ D'analyse des données de caisse