



Audit de qualité des services



QC Terme Milano

Sommaire

01

Rappel sur l'entreprise

02

Présentation des services

03

Analyse de la satisfaction des services

04

Moments de vérités

05

Recommandations

06

Conclusion

01

Rappel sur l'entreprise

- Création en 2007
- Fait partie du groupe QC Terme, fondé par les frères Saverio et Andrea Quadrio Curzio en 1982
- Spa de luxe au cœur de la ville de Milan
- Complexe de 3 000 m²
- Bains thermaux, saunas, hammams soins et massages
- Expériences sensorielles innovantes: bassin cinéma, bain à hydromassage, salle d'eau et de sel...
- Architecture atypique
- Service de restauration



Les différents services

EXPERIENCES DÉTENTES



- Spa
- Sauna
- hamam
- Bain thermal chaud

EXPERIENCES INNOVANTES



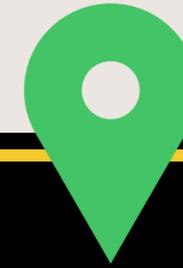
- Bain à remous
- Bassin cinéma
- Salle d'eau et de sel
- Détente Monte Tabor

EVÈNEMENTS



- Séminaire
- Réunions
- Anniversaires

CONTACTS



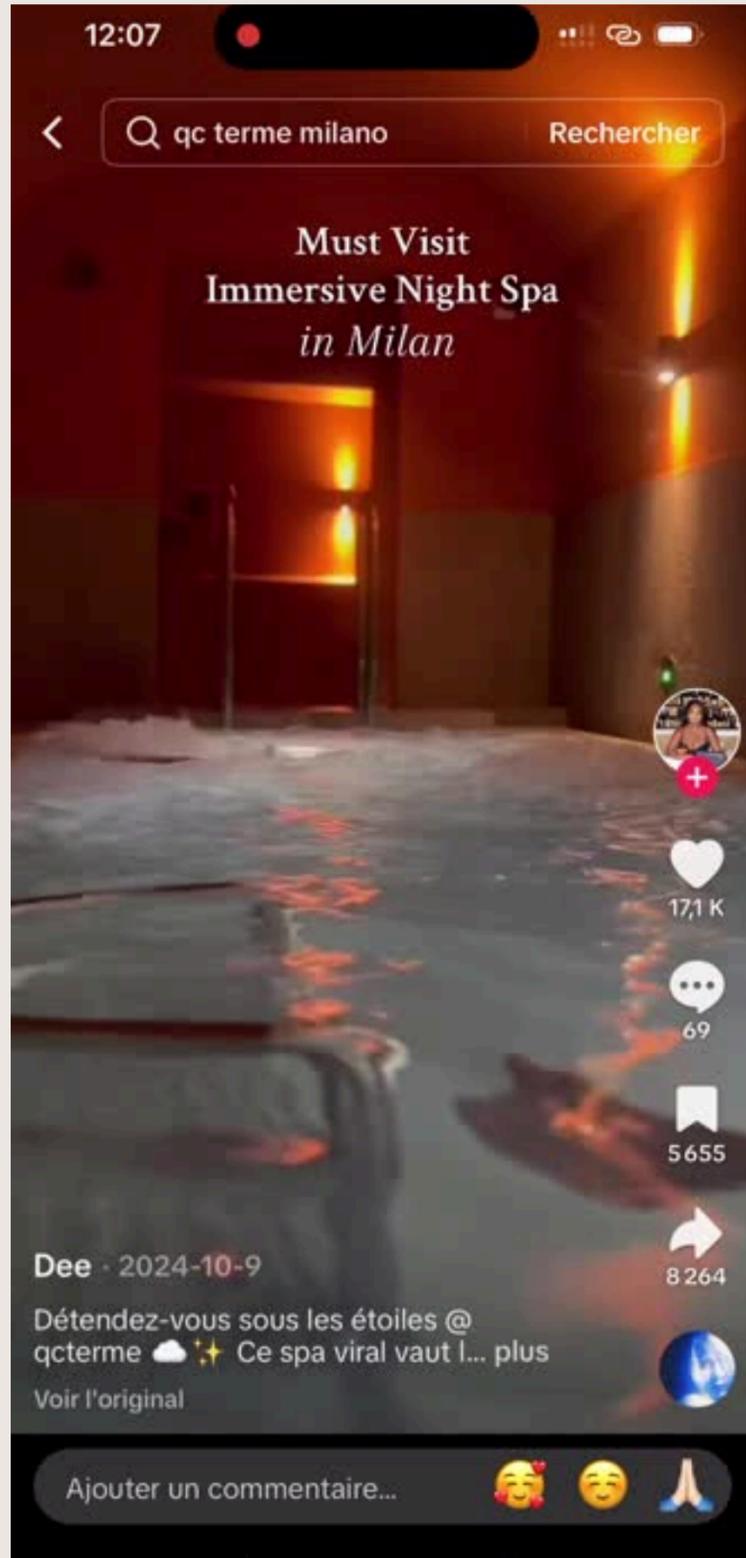
- Accueil
- Conseils
- Vente de produits

RESTAURATION



- Restaurant
- Bar

Analyse de la qualité des services



★★★★☆
4,2 sur 11 469 avis Google

- *Expérience incroyable*
- *Cadre et lieu mémorable*
- *Concept original*
- *Diversité des infrastructures (hammam, salle de détente, piscines..)*
- *Marketing viral --> réseaux sociaux*

Loic Sarrey
Local Guide · 24 avis · 8 photos

★★★★★ il y a 4 mois

Une expérience absolument incroyable ! QC Termemilano est un véritable havre de paix en plein cœur de Milan. L'ambiance est apaisante, les installations sont impeccables, et tout est pensé pour la détente et le bien-être. Nous avons également eu droit à un apéritif offert avec un petit buffet à volonté et deux boissons par personne, ce qui a vraiment ajouté une touche de luxe à notre visite. Les bains thermaux, les saunas, et les espaces de relaxation sont variés et bien entretenus. Le personnel est attentionné et professionnel. Un endroit parfait pour se ressourcer et se faire plaisir. Je recommande vivement à tous ceux qui recherchent un moment de détente inoubliable !
En revanche, il faut parler anglais au minimum, pour comprendre les pancartes, et le personnel parle peu français.

Gwendoline Flament
19 avis · 8 photos

★★★★★ il y a un mois

Magnifique expérience pour un prix abordable ! En plus de ça nous mangeons très bien lors du petit apéro dînatoire proposé ! Il y'a tellement de salles on ne sait pas où donner de la tête ! Magique

Urszula Czerwińska
Local Guide · 36 avis · 17 photos

★★★★★ il y a 4 mois

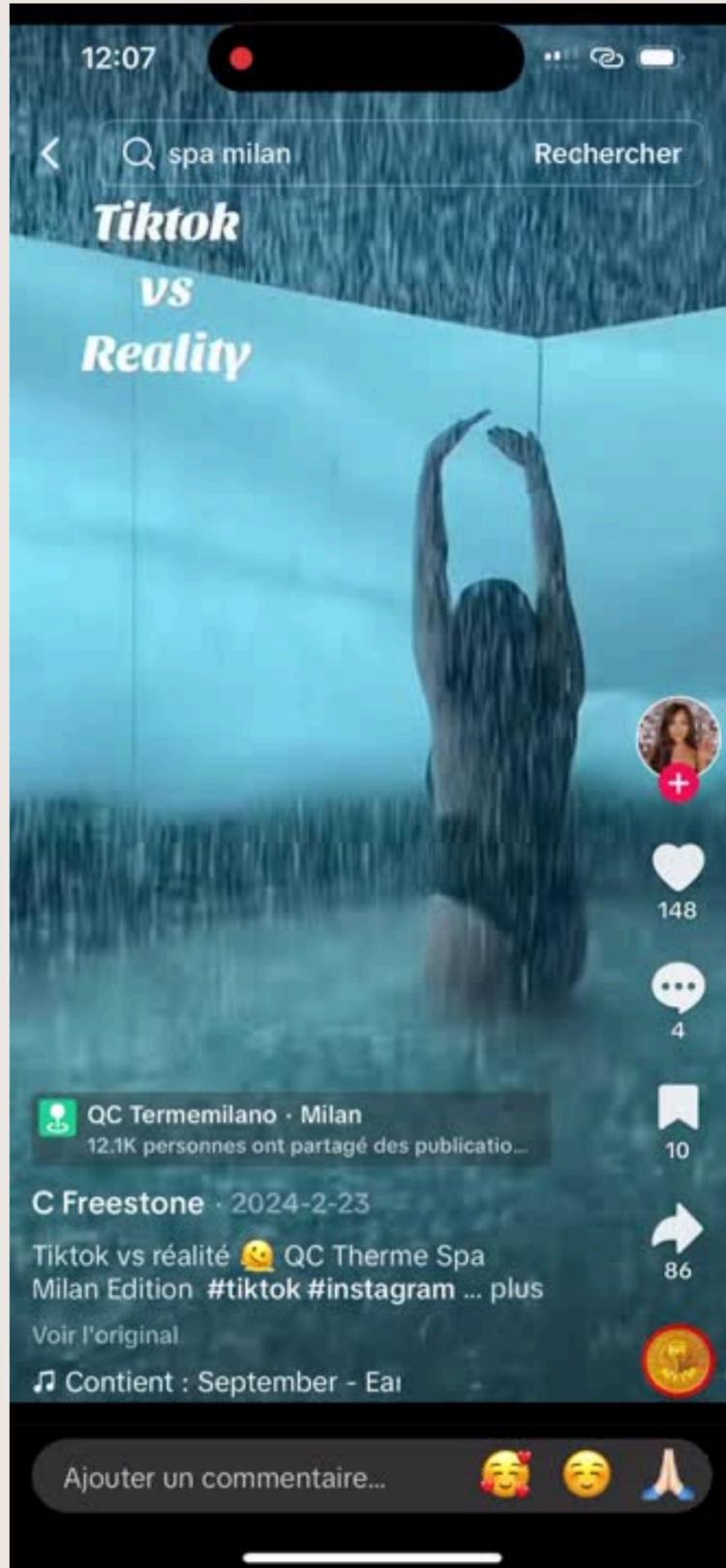
L'expérience spa le plus incroyable de ma vie! Vous pensez avoir tout vu, les jacuzzis au bord de mer, les piscines avec vue. Alors là, c'est pas un spa, c'est une expérience complète et totalement inattendue.
Des piscines chauffées extérieures, des nombreux sauna et hammams avec des ambiances différentes, des odeurs différentes, sons différents. Tout est très propre et soigné. Un buffet apéritif inclus dans l'entrée. Même la tisane c'est la meilleure que j'ai jamais bu!

Prefina Kounzi
7 avis · 2 photos

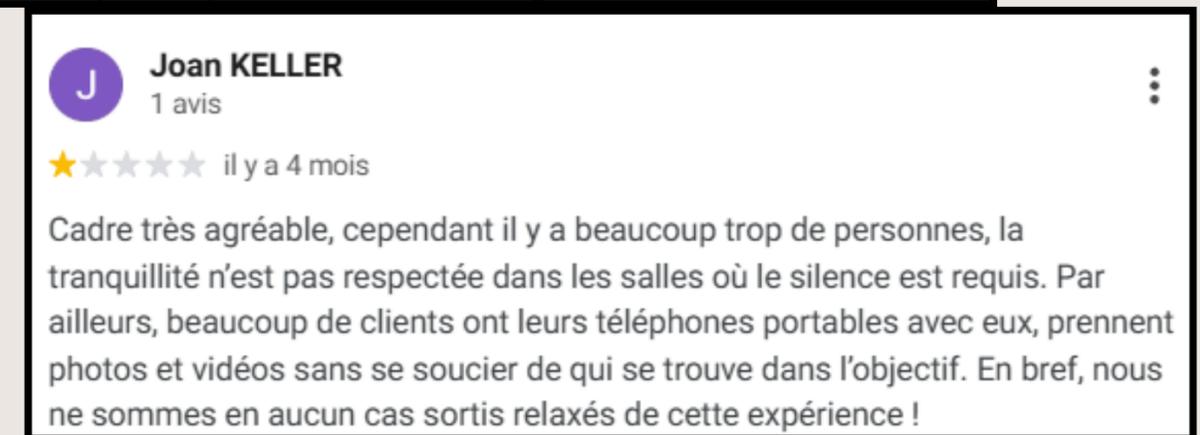
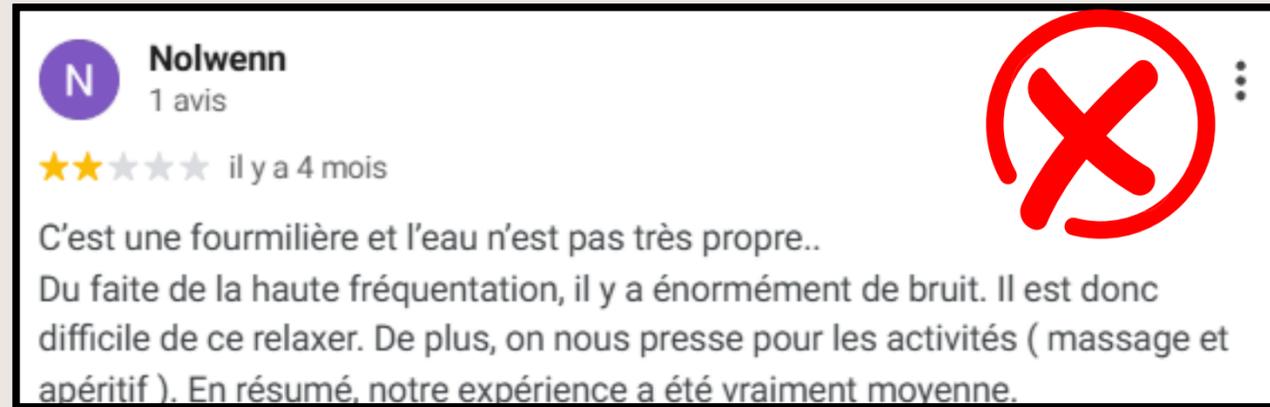
★★★★★ il y a 2 mois

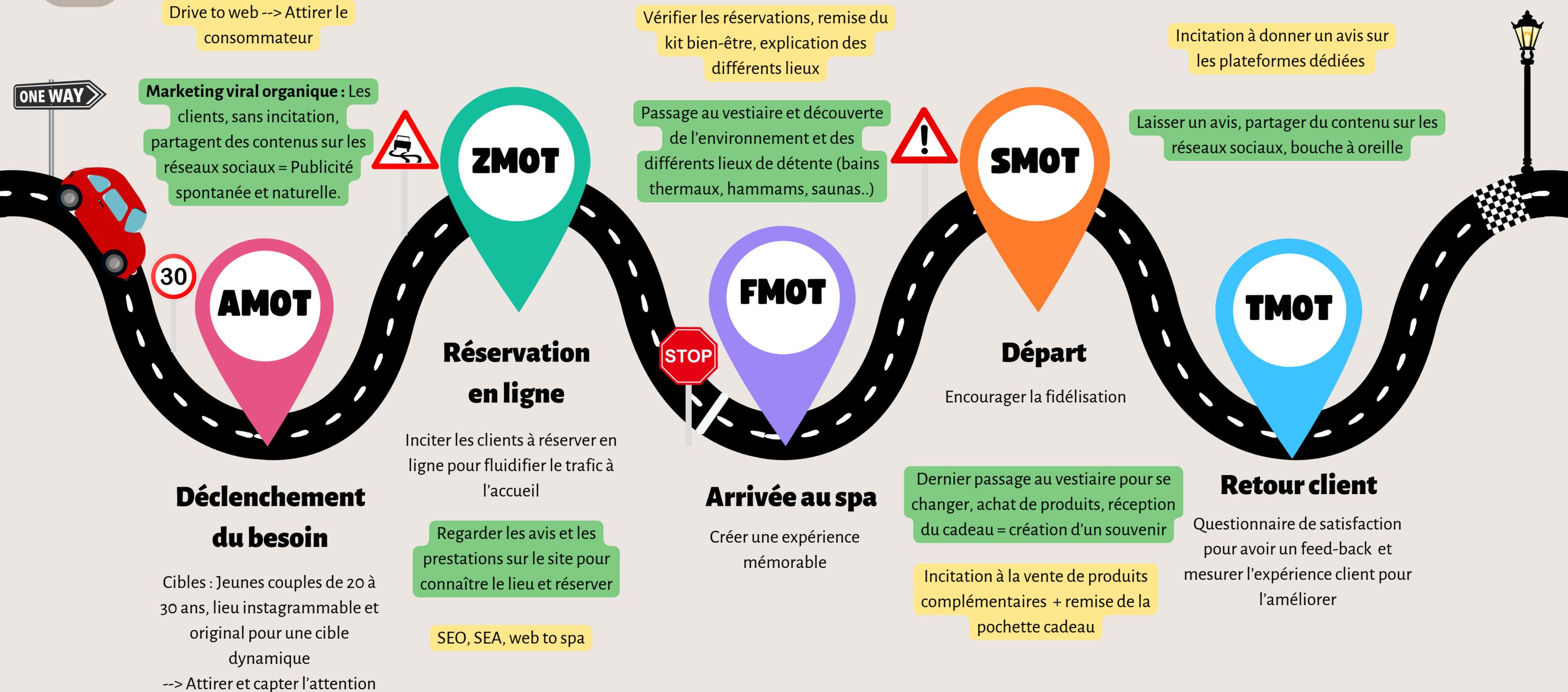
Mémorable nous avons vécu une expérience unique au sein de ce magnifique établissement .. Tout était parfait ...Malgré le monde, avec mon mari on s'est sentis totalement isolés , nous avons rajouté un massage en duo , une matinée bien complète de 9h14h ,toute journée aurait été beaucoup trop long pour nous ! Je recommande ce spa qui est un passage obligatoire quand vous êtes sur Milan.

03 Analyse de la qualité des services

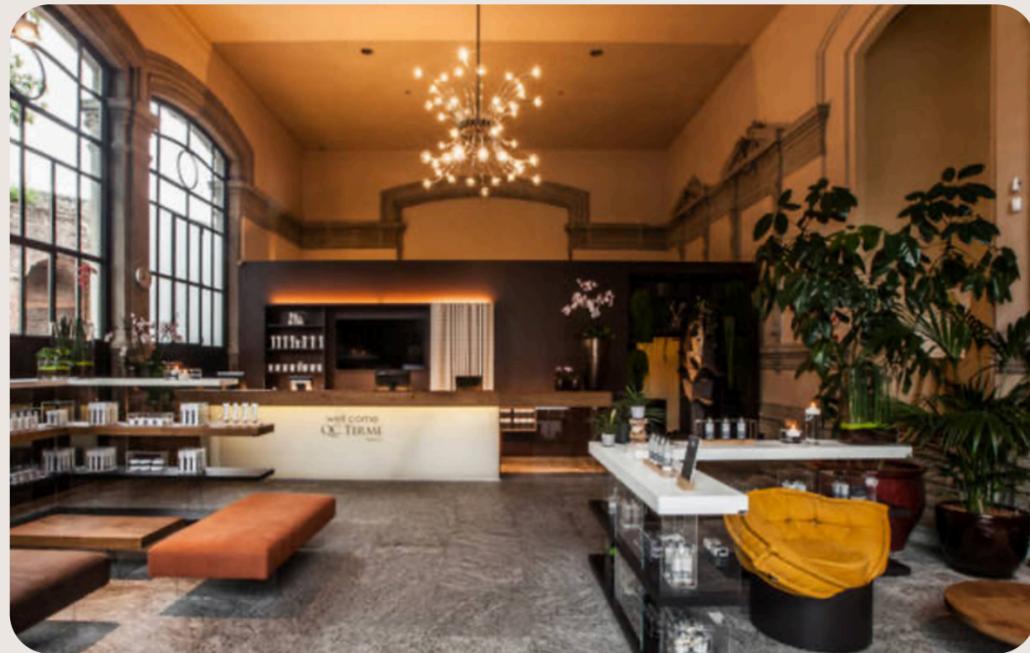


- **Affluence et bruit**
Expérience moins relaxante en raison du nombre élevé de visiteurs
- **Téléphones portables**
Utilisation pour les photos et vidéos perturbant l'atmosphère
- **Tranquillité :**
Manque de respect des règles de silence
- **Propreté**
Eau et sols parfois insuffisamment entretenus
- **Gestion des réclamations**
Clients insatisfaits du traitement de leurs plaintes (bruit, fermeture anticipée mal communiquée).





N°1 Tranquillité et intimité Téléphones Portables



- Bannir les téléphones portables dans l'enceinte du spa



- Création d'un espace "instagrammable" à l'entrée pour promouvoir le lieu

- Casiers à téléphones à l'entrée, avant les bains 

- Espaces de lecture, magazines bien-être, livres de relaxation 



N°2 Détente et bien-être

Calme et sérénité



- Limiter les entrées : Proposer des prix réduits sur les heures creuses pour inciter une meilleure répartition des clients dans la journée
- Application mobile de gestion de flux
- Créer une salle 100% silencieuse pour profiter pleinement des bains et se détendre
- Diffusion d'ambiance sonore adaptée pour masquer les bruits et renforcer l'expérience immersive



N°3 Hygiène et salubrité

Nettoyage des espaces



- Obtenir un label, gage de qualité et de crédibilité (normes d'hygiène et de qualité des services)
- Engager plus de personnel pour le nettoyage



- Augmenter la fréquence de désinfection des espaces communs et contrôles sanitaires réguliers
- Responsabilisation des clients : règles d'hygiènes claires, porter des sandales, utiliser des serviettes sur les transats



N°4 Satisfaction et recommandations

Gestion des réclamations



- Envoi d'un formulaire après l'expérience au spa
- Désigner un responsable de la satisfaction client (SAV)
- Analyser régulièrement les plaintes pour agir efficacement
- Tenir un registre des plaintes pour identifier les récurrences et ajuster les services



Conclusion

- Bénéficie d'une forte visibilité, marque reconnue (réseaux sociaux)
- Lieu et expérience mémorable (cadre et infrastructures)
- Diagnostic des points faibles
- Mise en place des recommandations
---> améliorer l'expérience client + augmenter la fidélisation

