



ÉTUDE DE CAS

Le glacier Bilboquet

Scooping responses from more than 24 percent of customers

experiencestream.com



Le Bilboquet est une boutique raffinée de crème glacée et sorbet qui offre entre autres des parfums originaux comme le Choco Chic ou le Brou Ha! Ha! à sa clientèle dévouée. Malgré cinq boutiques situées dans le grand Montréal, elles sont toutes en très grand achalandage, tout au long de l'été.

Dans la succursale de Westmount, divers changements ont été apportés notamment au niveau de la gestion, du décor et même de certaines saveurs de glaces. La gérante de la boutique, Maude Rivest-Beaudoin, désire recueillir des commentaires de la part de ses clients afin de faire du Bilboquet un endroit où l'on maintient de hauts standards de qualité.

Une multitude d'informations

Le glacier Bilboquet a placé des bornes de sondage ExperienceStream dans sa boutique et invitait ses clients à prendre six secondes pour répondre à quelques questions toutes simples :

1. Service 2. Qualité des produits 3. Propreté des lieux

Le résultat

Plus de 24% des clients ont répondu au sondage, soit huit fois plus qu'avec les questionnaires en ligne. ExperienceStream donne aux entreprises une multitude d'informations pertinentes afin de faire une meilleure gestion de leur commerce. Les rapports de ExperienceStream ont permis à Mme Rivest-Beaudoin de garder un œil sur la boutique, même lors de ses journées de congé.

Comme le Glacier Bilboquet entend ouvrir une nouvelle succursale à l'Hôpital pour enfants de l'Université McGill, Maude Rivest-Beaudoin entend y ajouter une borne de sondage également. La boutique utilisera entre autres une fonctionnalité du service qui permet à la gestionnaire de télécharger les photos des serveurs afin que ces derniers puissent recevoir des appréciations personnalisées.

Témoignages

« Même si je ne suis pas présente, je peux tout de même faire le suivi des employés et constater qu'ils continuent à faire du bon travail ».

Les clients ont également apprécié les bornes ExperienceStream.

« Les gens n'ont pas besoin de parler aux employés pour laisser leurs commentaires. Tout est fait de façon privée et confidentielle ».

Maude Rivest-Beaudoin
Gérante de la boutique , Bilboquet

