



ÉTUDE DE CAS

McKibbin's Irish Pub

Brent Laderoute garde un œil sur son restaurant
même quand il n'est pas là.

experiencestream.com



Le pub irlandais McKibbin est un restaurant vivant et amusant à Montréal où se retrouve une immense variété de bières et des tarifs de pubs traditionnels. Le succès de cet endroit est devenu tellement grand au fil des ans qu'il existe maintenant quatre nouveaux emplacements dans la métropole.

Brant Laderoute, directeur général du pub, a placé un kiosque ExperienceStream dans son établissement de l'ouest de la ville afin de récupérer les commentaires de ses clients et de s'assurer que les dirigeants y éprouvent aussi une valeur ajoutée.

Un taux de réponse neuf fois plus élevé

À la fin de leur repas, les amateurs du restaurant sont invités à répondre à un bref sondage au kiosque ExperienceStream. Les clients de McKibbin sont invités à répondre à 3 simples questions :

1. Quelle est votre appréciation du repas d'aujourd'hui?
2. Comment avez-vous trouvé la qualité du service reçu aujourd'hui dans notre établissement?
3. Allez-vous recommander cet endroit à un ami?

Par cette approche, le kiosque obtient un taux de réponse neuf fois plus élevé que si les clients étaient sollicités sur leur facture à répondre à un sondage en ligne.

Le résultat

En seulement quelques secondes, le restaurant évalué peut obtenir les impressions de ses clients sur leur visite. Avec plusieurs douzaines de répondants par jour, M.Landeroute reçoit une compilation régulière de commentaires sur la qualité du service à son restaurant et sur la nourriture qui y est consommée.

Le rapport ExperienceStream lui permet de garder un doigt sur son restaurant, de prendre le pouls des expériences clients même lorsqu'il est absent.

Témoignage

« Je trouve vraiment intéressant de recevoir des commentaires quotidiens via les rapports fournis sur notre façon de fonctionner. Je peux y avoir accès par mon téléphone en quelques minutes à peine. Les rapports générés sont intuitifs et je peux immédiatement voir si quelque chose de négatif est survenu lors du dernier quart de travail. Cela me permet de résoudre rapidement une problématique ».

« Le kiosque nous permet de démontrer que nous apprécions nos clients et que nous tenons à leurs commentaires ».

Brent Laderoute
directeur général, Le pub irlandais McKibbin

