

un outil de mesure de la satisfaction en temps réel pour l'hôtellerie et toute organisation qui place le client au cœur de sa stratégie.

Mesurer la qualité de service

Facile à mettre en œuvre, le satisfactomètre est:

- évolutif
- structuré
- personnalisable
- interactif
- accessible
- sécurisé

Donner la parole à vos clients...

Lors du départ, le réceptionniste propose au client de remplir le questionnaire informatisé en attendant sa facture.

Le Satisfactomètre permet de balayer tous les aspects de la qualité au travers de questions à choix multiples.

Restaurants, Réception, Chambre, Room service, Kids 'club, Spa, Sports et Loisirs... chaque département de l'hôtel peut être noté par le client.

Il s'agit de mesurer l'ensemble des éléments qui vont influencer sa satisfaction.

Générer des résultats qui ont du sens

Notre outil permet:

- d'identifier le niveau de satisfaction global et par département.
- de comparer et de faire des analyses par segments, périodes, types de clientèle...
- d'alerter immédiatement le responsable concerné : un message lui parvient automatiquement par mail en cas de commentaire négatif du client

Maîtriser l'information

Rapidité: les indicateurs sont générés en quelques secondes.

Confidentialité: seuls les managers autorisés ont accès aux données.

Sécurité: les données sont sauvegardées sur deux serveurs différents et sécurisées par login et mot de passe.

Analyser et décider

Les résultats sont traités par le satisfactomètre afin de produire un tableau de bord qui reflète la satisfaction des clients. Les indicateurs de performance sont présentés sous la forme d'un ensemble de graphiques synthétiques générés en temps réel à partir des données compilées.

Suivant le niveau d'analyse le manager peut, très rapidement, décider des actions correctives au sein de son organisation.

Un client satisfait est un client fidélisé. _____

