

JTECH REMPORTE LE GRAND PRIX DE L'INNOVATION DU SIRHA 2005 AVEC SON ECC

▶ Auteur : Bertrand Jelensperger – 01 53 36 88 99

▶ Objet : Communiqué de presse du 29/01/05

JTECH France, spécialiste des systèmes de communication pour la restauration et l'hôtellerie a reçu le grand prix de l'innovation du SIRHA 2005 dans la catégorie Service pour sa solution portable ECC « Enquête Clients Communicante ».

Dans un marché où la satisfaction client et la fidélisation sont devenues essentielles, le ECC apparaît comme un outil indispensable pour recueillir rapidement et efficacement l'opinion des clients sur le service, l'environnement, la qualité des produits...

Composé d'un support de saisie électronique (livret), d'un logiciel et d'une station de synchronisation, le ECC permet :

- aux professionnels de créer rapidement les enquêtes sur leurs ordinateurs puis de les télécharger sur les livrets électroniques.
- aux clients de répondre de manière simple et ludique à des questions qui défilent sur un écran au moment du café ou de l'addition
- aux professionnels d'analyser l'opinion des clients en temps réel après la synchronisation des livrets avec l'ordinateur.



Véritable révolution, le ECC rend les enquêtes de satisfaction plus accessibles et plus pertinentes :

- **Qualité des réponses** : les clients répondent juste après l'acte de consommation (contrairement aux fiches T), l'enregistrement de la date de début et de la date de fin des questionnaires limite le risque de « triche » (questionnaires remplis par les employés), enfin il n'y a aucune perte d'information au moment de la saisie des réponses des clients.
- **Simplicité et gain de temps** : les étapes d'impression et de saisi étant supprimés, une enquête peut être mise en place en moins de 15 minutes et dépouillée en quelques minutes. Dans les groupes, il suffit de quelques minutes pour diffuser une enquête vers les points de vente.
- **Suivi en temps réel** : les résultats sont disponibles en permanence par simple synchronisation sur un ordinateur. Ils peuvent être classés par date, par point de vente pour une étude fine des résultats et leur comparaison... Pour les groupes il est possible de diffuser les enquêtes vers les points de ventes puis de consolider l'ensemble des résultats au siège.

- **Enquêtes multilingues** : il est très simple de proposer aux clients de répondre dans leur langue.
- **Constitution de fichiers clients** : possibilité de demander l'e-mail, l'adresse, le téléphone...et d'exploiter directement les résultats.
- **Coût** : suppression des coûts de saisie, suppression des coûts d'impression. Pour les groupes, suppression des coûts de diffusion et des coûts d'envoi des réponses.

Aujourd'hui le ECC est commercialisé de deux manières :

- A l'achat les packs incluent le logiciel, le nombre de livrets souhaités (compter un livret pour 3 serveurs), la station de synchronisation, une formation et l'accès à une hotline.
- A la location soit de manière ponctuelle soit avec un abonnement : pour chaque étude, la location inclut la conception et la saisie du questionnaire, la fourniture de 1 ou plusieurs livrets avec leur chargeur pendant une dizaine de jours puis la fourniture des résultats synthétiques sous forme de papier et de CD-ROM.

Depuis 1988, JTECH Inc., société américaine dont le siège social est basé à Boca Raton en Floride, est le leader mondial de la radiomessagerie sur site pour le « Hospitality Business » (ERP – Etablissements Recevant du Public). Présent partout dans le monde, les produits JTECH. ont toujours su répondre aux besoins des clients en apportant des solutions innovantes et efficaces.

JTECH France :

Crée en 2000, JTECH France fournit aujourd'hui plusieurs centaines de restaurants et hôtels en France avec des systèmes de bipeurs pour serveurs (ServAlert), bipeurs pour clients (GuestAlert) bipeur pour hôtels (Genesis). Développé dans un souci de qualité et de simplicité d'utilisation, les solutions JTECH permettent aux professionnels de gagner en qualité de service et productivité. Vous pouvez retrouver tous nos produits sur <http://www.jtech.fr>

Contact :

Bertrand Jelensperger - E-mail: bertrand@jtech.fr

JTECH France – La Bonne Vibration
24, bd des Filles du Calvaire - 75011 Paris
Tel: 01 53 36 88 99 – Fax: 01 53 36 88 98 -