

Études de cas

L'Athletic Club de New York

“Les commentaires que nous recevons par le biais du système B4Feedback sont très utiles et nous aident à identifier les personnes qui offrent un très bon service. Si une problématique se pointe quelque part, nous pouvons y remédier sur le champ. Nous savons ce dont nos membres et clients sont contents et ce qui ne va pas.”

- Daniel Perez, assistant à la direction générale



Défi

L'Athletic Club de New York récoltait seulement 60 cartes de commentaires papier par mois – un nombre très bas si on tient compte de la demande moyenne de la ville pour l'hébergement de la part des membres, des invités des membres et des membres réciproques du club. Ceci, combiné au système manuel de compilation, s'avérait un processus lourd, également sujet à l'erreur humaine.

Solution

En utilisant le programme automatisé B4Feedback, le club bénéficie de la possibilité de répondre instantanément en ligne. Le système dispose d'un tableau de bord facile à utiliser et d'un transmetteur de rapport qui veille à ce que l'information soit rapidement accessible dans le but d'aider à prendre une décision de gestion. De plus, l'outil de communication B4Checkin, à utiliser avant l'arrivée du client, a été utilisé, ce qui a permis à l'organisation d'envoyer des courriels sept jours avant l'arrivée du client et ce, dans le but de transmettre des informations pertinentes comme les choix de restauration, les politiques du club et les options de transport. Tout cela afin de faire en sorte que l'expérience soit positive.

Résultats

Depuis l'installation du système B4Feedback, l'Athletic Club de New York a vu le taux de réponse de sa clientèle grimper de plus de 20 %, soit quatre fois plus que le taux précédent obtenu avec les cartes de commentaires papier.



b4feedback



b4checkin

Phone: 902.423.3001
b4checkin.com