

CLIENT

Télégramme

SECTEUR

Restauration

TAILLE

5 restaurants

Le Télégramme est un ensemble de 5 restaurants, au cœur de la ville de Toulouse.

Enseignes 100% digitales, les marques du groupe de restauration sont toutes présentes sur internet. Que ce soit via un site internet dédié avec système de réservation online mais également présence digitale sur les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Lafouchette.com, Tripadvisor.

GLOBAL360 a proposé son offre d'InBound360, afin d'optimiser le taux de remplissage de l'ensemble des établissements du groupe, augmenter son chiffre d'affaire mais également le rendement du personnel de service qui reste « focus » sur son cœur de métier.

Comment optimiser le rendement salarié et le taux de remplissage des restaurants afin d'augmenter le chiffre d'affaire

GLOBAL360 est une VRAIE solution Omnicanale

Conçu pour répondre aux entreprises de toutes tailles, Inbound360 s'adapte à vos objectifs de communication clients. Avec Le Télégramme, Global360 a identifié 4 canaux de réservation à optimiser : le téléphone, l'email, le website et les réseaux sociaux.

Un usage efficace des différents canaux de réservation

L'association parfaite de notre outil technologique et de la performance humaine de nos SuperAgents nous permet de centraliser toutes les communications sur un tableau de bord

1. Centralisation des webchat, facebook, twitter, email, forms
2. Réponse au téléphone rapide et sans attente.
3. Accompagnement téléphonique à la réservation en ligne

Cela permet à GLOBAL360 de prédire le remplissage des restaurants et de livrer des rapports de performances mensuels avec des indicateurs clés, autant quantitatifs que qualitatifs.

+20 %

De taux de remplissage

+10 %

De chiffre d'affaires

« Enfin nous affichons un taux de booking à la hauteur de la qualité de nos établissements, merci aux SuperAgents de Global360 »

Christophe Baron

Gérant
Le Télégramme

Une visibilité temps réel des tables de chaque établissement

Cf capture.

Une libération du personnel de service et réservation

Inbound360 est mise en place sur l'intégralité des canaux de communications des établissements, libérant un temps de travail effectif facilement quantifiable.

L'effet est immédiat avec une concentration maximale du personnel sur son activité principale, une amélioration de la qualité d'accueil client physique et un taux d'erreur diminué, de part la concentration du personnel à sa fonction première : Le service en salle.

Les résultats obtenus grâce à Inbound360

En optimisant les canaux de réservations en ligne et téléphonique, Le Télégramme a augmenté son taux de remplissage de 20% sur les 5 établissements et son chiffre d'affaire de 15% au premier trimestre.

Enfin, un indicateur non mesurable mais réel, le personnel déchargé de la fonction réservation en ligne est ainsi valorisé, se sent plus représenté et mis en valeur au sein des établissements.



GLOBAL360 accompagne les entreprises dans l'optimisation opérationnelle de leur canaux de communications et taux de réponses clients. Nos offres Inbound360 et Outbound360 vous permettent de couvrir l'intégralité de la communication client, qu'elle soit entrante ou sortante. La technologie fait partie de l'ADN de GLOBAL360, c'est pour cette raison que nous sommes dotés du meilleur outil OMNISCANAL, résolument tourné vers l'intelligence artificielle au service de nos SuperAgents. Les réponses apportées à vos clients sont ainsi humanisées et cohérentes avec votre déontologie et vos produits ou services. L'agence compte aujourd'hui des bureaux à Paris, Toulouse et Porto.