

*Enquête électronique sur site  
de la satisfaction clients*



## INFORMANT™

Informant™, questionnaire électronique de satisfaction, est un puissant outil de marketing qui vous permet de mieux connaître l'opinion de votre clientèle à chaud et d'améliorer la qualité générale du service.

Conçu comme un plateau à additions, chaque Informant stocke les réponses et analyse en temps réel les informations collectées. Si un client est insatisfait, le manager est immédiatement averti par son bipeur. En outre Informant est doté d'un programme promotionnel (tirage au sort d'un client pour un dessert gratuit par exemple) qui a pour but de fidéliser votre clientèle.

Un logiciel télécharge et traite les données automatiquement sous la forme de rapports, ce qui permet à la direction de prendre des décisions basées sur des informations réelles et récentes.

### Les avantages d'Informant™

- **Améliorer la qualité de l'accueil et du service.**  
*Augmenter la satisfaction client.*  
*Fidéliser la clientèle.*
- **Connaître l'opinion de la clientèle à chaud et alerter le manager en cas d'insatisfaction.**
- **Analyser les données pour une action marketing ciblée.**  
*Configurer votre questionnaire selon votre demande.*  
*Collecter les données de façon démographique.*  
*Large choix d'analyses (tableaux, graphiques).*  
*Gestion des rapports automatisée (disponibles au format .pdf).*  
*Centraliser les résultats par courrier électronique vers le siège social (idéal pour les chaînes).*



## Descriptif du système INFORMANT™

### Le plateau



Face avant du plateau

Le clavier français comprend les touches réponses suivantes :

Excellent/Bon/Moyen/Insuffisant  
Oui/Non

Le plateau est remis au client à la fin de leur repas en même temps que l'addition. Le serveur le récupère avec le paiement.

Chaque plateau peut mémoriser jusqu'à 300 questionnaires. Ses larges touches le rendent simple à utiliser. Afin de motiver vos clients à remplir le questionnaire, il intègre un système de concours et une calculatrice.

Dimensions :

Largeur = 13 cm

Longueur = 20.5 cm

Épaisseur = 2.5 cm



Face arrière du plateau avec guide d'utilisation

## La base de chargement et de transfert

La base de chargement permet de recharger les plateaux lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Elle transfère les données enregistrées pendant la journée au serveur informatique de LRS.

Pour transférer les questionnaires stockés, elle doit être reliée à une ligne téléphonique ou ADSL. Un routeur est nécessaire avec une connexion ADSL.



### Jusqu'à 10 plateaux par base de chargement

Le chargeur possède les connexions suivantes :

- LAN : permet de connecter Informant™ sur un réseau Ethernet ou ADSL,
- Modem : pour la ligne téléphonique,
- RS-232 : connexion du système à un ordinateur,
- Base d'ext. : permet d'ajouter une base supplémentaire (+ de 10 plateaux).

## Le bipeur alphanumérique

Il alerte le manager en cas de réponse négative. **Du vrai temps réel !**



### FICHE TECHNIQUE

- **UHF 446,525 MHz**
- Norme POCSAG
- Alimentation : batterie AAA - 1,5V
- Autonomie : 800 heures
- Affichage 4 lignes, 200 caractères
- Modes d'alerte : vibreur / bip
- Capacité mémoire de 100 messages
- Calendrier de 12 mois
- Indicateur pile faible
- Fonction heure et date

## Installation d'Informant™, transfert des données

Vous devez disposer :

- soit d'une ligne haut débit ADSL de type Freebox, Wanadoo eXtense ou autre,
- soit d'une ligne téléphonique analogique.

### Transfert des données par la ligne ADSL haut débit



## Transfert des données par la ligne téléphonique analogique



### Envoi quotidien des rapports

Lorsque les données sont téléchargées sur le serveur de LRS, elles sont traitées automatiquement puis vous sont envoyées par e-mail au format .pdf.

## **Informant™ – Utilisation et gestion des rapports**

- Informant™ permet aux professionnels de la restauration et de l'hôtellerie de connaître quotidiennement l'opinion de leurs clients.
- LRS propose deux types de forfaits comprenant la conception des études, la mise à disposition du matériel et la gestion des rapports.
- Afin d'assurer la transmission des rapports, les bases d'Informant™ sont dotées d'un modem permettant, grâce à une ligne téléphonique, de les transférer vers notre serveur informatique central à une heure définie. Une connexion ADSL est également possible.
- Notre logiciel d'analyse propriétaire traitera ensuite les données. Les rapports vous seront transmis via e-mail au format .pdf.

### **Conception du questionnaire (voir annexe 1)**

Lorsque nous aurons déterminé ensemble le forfait le mieux adapté à votre établissement, nous procéderons à la création de l'étude qui sera proposée à vos clients.

- **Si vous avez déjà votre propre questionnaire de satisfaction**

Nous aurons besoin d'une liste imprimée de vos questions et réponses. Après la rédaction du questionnaire et certains ajustements (si nécessaires), nous vous soumettrons l'étude pour approbation. Si tel est le cas, elle sera ensuite intégrée dans le système.

- **Si vous n'avez pas de questionnaire de satisfaction**

Nous travaillerons ensemble sur la conception de l'étude qui s'adaptera le mieux à vos besoins. Nous vous guiderons pas à pas à la réalisation puis vous la soumettrons pour approbation. Voici quelques exemples de points mis en avant dans une étude :

- **satisfaction du client (notation des produits et services rencontrés pendant sa visite),**
- **profil du client (code postal, ce qui l'a fait venir, ce qui le fera revenir).**

### **Gestion des rapports**

- Une fois la conception de l'étude terminée, vous recevrez un rapport quotidien comprenant les résultats ou statistiques de la journée précédente. Le rapport présente aussi les résultats consolidés de la semaine, du mois et de l'année à compter du premier jour. Certains rapports personnalisés sont disponibles sur demande.
- Nos rapports sont transmis par e-mail au format .pdf (voir annexe). Nous aurons besoin de la liste des noms, titres et adresses e-mail des personnes souhaitant recevoir les rapports.



## **Frais d'installation et de fonctionnement**

### **Configuration standard du système INFORMANT™**

Notre configuration de base est un système à :

- 5 plateaux,
- 1 base de chargement,
- 1 pager alphanumérique.

Pour les systèmes nécessitant plus de 10 plateaux, une base supplémentaire est requise.  
Pour les systèmes de 20 plateaux ou plus, nous recommandons un second pager alphanumérique.

### **Nos forfaits**

Trois forfaits vous sont proposés :

- Le forfait **Gold**  
Sur une durée d'1 mois, il vous permet de tester le produit sur du court terme afin d'en évaluer les performances. Il peut être également utilisé chez les clients souhaitant un contrôle ponctuel de leur établissement.
- Le forfait **Platinum**  
C'est le prolongement du forfait Gold avec l'analyse des données sur une période de 12 mois.
- Le forfait **Allegiant**  
Il a toutes les caractéristiques du forfait Platinum avec la gestion de campagnes marketing avec mailing en plus (disponible en juin 2006).

### **Les frais sont divisés en :**

- **frais de mise en service** à ne payer qu'une fois.  
Ils comprennent le prêt de la configuration standard du matériel.  
Ils correspondent à la conception de l'étude et son intégration dans le système. Ces frais sont dus à l'installation du système.
- **abonnement mensuel** correspondant à la gestion des rapports et aux mises à jour du questionnaire. Il est facturé chaque fin du mois précédant la période d'analyse du mois en cours.