

Côté Sushi développe ses ventes grâce à la prise de commandes par téléphone avec Cloud IVR



Activité :
Restauration

Site Web :
cotesushi.com

Produit utilisé :
Dexem Cloud IVR

Côté Sushi est un réseau de restaurants qui propose le concept de cuisine Nikkei, en croisant la gastronomie japonaise et péruvienne. Avec la volonté de proposer une cuisine actuelle et sans cesse renouvelée, Côté Sushi mise sur l'originalité et l'innovation pour fidéliser ses clients.

Le réseau dispose aujourd'hui de près d'une trentaine de restaurants, et ne cesse d'en ouvrir de nouveaux dans plusieurs villes de France. La commande peut se faire à distance directement par téléphone, depuis le site Web ou depuis l'application mobile.

Challenge

*"Nous avons besoin d'une solution de gestion **simple et pratique de notre système de téléphonie** pour accompagner notre développement."*

David Dupain
Animateur Réseau

La prise de commandes par téléphone est importante pour le développement commercial des restaurants. Chaque jour, une partie des commandes passe par le téléphone. Et la joignabilité des restaurants par téléphone représente également le moyen de construire une réelle proximité entre la marque et ses clients, élément majeur de l'identité que le réseau cherche à construire.

Côté Sushi avait donc besoin d'une solution fiable pour router les appels en point de vente, capable d'accompagner la croissance du réseau, simple pour ajouter de nouveaux restaurants et complète pour analyser les appels.

Solution

Côté Sushi a choisi Cloud IVR de Dexem pour mettre en place une solution SVI Points de Vente. Ensemble, nous avons développé une application vocale qui lui permet de définir les règles de routage des appels et d'ajouter très facilement de nouveaux points de vente lorsque de nouveaux restaurants ouvrent.

Les clients de Côté Sushi peuvent appeler les restaurants directement par des numéros géographiques (préfixes en 01, 02, 03, 04 ou 05) dédiés à chaque point de vente, ou par un numéro mutualisé (préfixe en 09) affiché sur le site Web cotesushi.com. Un appel de ce numéro national propose aux appelants de saisir leur code postal pour être transférés vers le restaurant le plus proche.

Côté Sushi dispose aussi d'une interface Web d'administration qui lui permet de modifier les paramètres de son service d'accueil vocal, de déclarer ses restaurants et de consulter des rapports statistiques sur les appels reçus. Et grâce à la fonctionnalité d'enregistrement des conversations, Côté Sushi peut faire des analyses approfondies à posteriori sur le contenu de ses appels.

*"Le système Cloud IVR est **très pratique et facile d'utilisation**. Et les équipes Dexem proposent **un accompagnement disponible et continu**."*

Résultats

Côté Sushi reçoit plusieurs milliers de commandes par téléphone chaque semaine sur l'ensemble de son réseau. Chaque jour, la joignabilité par téléphone et l'efficacité du service vocal permet à l'entreprise de réaliser de nombreuses ventes.

L'analyse des appels permet à Côté Sushi de comprendre les tendances sur les pics d'appels pour mettre en place l'organisation qui convient dans chaque restaurant. Les données précises sur les appels reçus par point de vente permettent de comparer les statistiques des restaurants et de comprendre lesquels sont les plus efficaces. L'écoute de certaines conversations permet également de détecter certains problèmes rencontrés par les clients lors de la commande, et de contribuer à la formation des nouveaux employés dans les restaurants, pour améliorer la qualité du service proposé.

Et la simplicité de l'interface d'administration permet de configurer rapidement et en temps réel de nouveaux restaurants, ou de modifier les paramètres des restaurants existants.