

SUBWAY® : un cookie pour dire merci !

Le 1^{er} avril dernier, SUBWAY® France lançait «parleznousdesubway.fr», déclinaison de la plateforme américaine «tellsubway.com» lancée en 2011, et destinée à recueillir les commentaires des clients sur leur expérience dans les restaurants SUBWAY®. Après son passage en restaurant, le client relève le code inscrit sur son ticket de caisse, grâce auquel il va pouvoir se connecter et répondre à un questionnaire en ligne. En échange de cette contribution, un bon pour un cookie gratuit est mis à sa disposition.

Objectifs de l'outil pour l'enseigne et les franchisés SUBWAY® ? Identifier précisément les points à améliorer dans tous les restaurants pour garantir une meilleure satisfaction de la clientèle et ainsi maximiser le chiffre d'affaire de chaque point de vente.

Écouter et connaître son client

Avec plus d'un million de questionnaires remplis depuis le lancement du site aux Etats-Unis l'an passé, les équipes de SUBWAY® France espèrent beaucoup de cet outil, comme en témoigne Emmanuel Aublet, DG SUBWAY® France : « *Quoi de plus naturel pour l'enseigne que de rechercher la satisfaction de ses clients en étroite relation avec eux ? L'idée est de les écouter pour continuellement nous améliorer. In fine, si la satisfaction client augmente, le chiffre d'affaire augmente lui aussi.* »

Les franchisés ont déjà collecté quelques feedbacks intéressants. Et Emmanuel Aublet d'ajouter : « *Parfois le franchisé a besoin du point de vue client et d'un regard extérieur pour prendre du recul. Par exemple, nous avons eu des remarques au sujet d'un point de vente trop sombre ou d'un autre dans lequel la musique était trop forte; cela a permis aux franchisés de réajuster leurs ambiances pour le bien-être de tous.* »

Avis client contre cookie

Après avoir rempli le questionnaire en ligne, le client a la possibilité de laisser son adresse mail, afin qu'un code promotion équivalent à un cookie gratuit lui soit envoyé. **L'occasion pour SUBWAY® de remercier ses clients pour leur contribution à l'amélioration de la qualité du service dans les restaurants.**

▶ Votre ticket de caisse peut vous rapporter un cookie !

1. Rendez-vous sur www.parleznousdesubway.fr.
2. Entrez le code du restaurant SUBWAY® indiqué sur votre ticket de caisse comme suit : store#00000
3. Accordez nous 1 minute pour répondre au questionnaire.
4. Récupérez le code nécessaire pour obtenir votre cookie gratuit*.
5. Lors d'une prochaine visite, profitez de votre offre !

Merci !

Pour accéder au site, flashez ce code

SUBWAY
préparés sous vos yeux.

*Offre à durée limitée sur remise du coupon. Valable uniquement à l'adresse du restaurant indiquée sur le coupon. Une offre par personne par jour. Non cumulable avec toute autre promotion en cours.

PLV mise en place dans les restaurants.



Du client au restaurant

Lorsque le client se connecte sur « www.parleznousdesubway.fr », il entre le code du restaurant SUBWAY® qui se trouve sur son ticket de caisse et accède à un questionnaire. Après avoir précisé la date et l'heure de sa visite dans le restaurant, il est interrogé sur : **la rapidité du service, la qualité de la nourriture, l'amabilité des employés, la propreté, et enfin le confort et l'atmosphère** qu'il doit noter de 0 à 10. Le client peut également, s'il le souhaite, laisser un commentaire libre sur le restaurant.

Côté SUBWAY®, le dépouillage est organisé par périmètre : les franchisés ont accès uniquement aux réponses relatives à leur(s) restaurant(s), les agents de développement à celles des restaurants de leur territoire, tandis que l'équipe du siège a une visibilité sur les feedbacks de l'ensemble du réseau.

Du restaurant au client

> **Au national**, l'opération est relayée au sein des restaurants via une PLV informative. Un QR code permet aux clients dotés de Smartphones d'accéder directement à la plateforme.

> **Au niveau régional**, les franchisés et leurs agents de développement ont d'ores et déjà commencé à communiquer : sur le territoire Bretagne-Pays de la Loire par exemple, des sets à plateaux ont été personnalisés tandis qu'en Normandie des concours s'organisent.

Un nouvel outil dynamique bien accueilli par le réseau !

Le concept SUBWAY®

SUBWAY® propose un système de franchise en forte croissance appréciée à travers le monde pour ses sandwiches SUB®, ses salades et ses wraps réalisés à la demande, sous les yeux des clients. Fondé avant tout sur la customisation de SUB® à base de légumes frais découpés tous les matins et d'une large variété de pains cuits quotidiennement sur place, le concept SUBWAY® s'est très naturellement hissé au premier rang mondial des franchises de restauration rapide. Véritable alternative à la restauration rapide traditionnelle, SUBWAY® a trouvé son public et compte aujourd'hui plus de 37 000 restaurants dans 100 pays avec des ventes sous enseigne de plus de 16 Mds\$ en 2011. L'enseigne est désormais n°1 mondial en nombre de restaurants. Présent en France depuis 2001, SUBWAY® compte à ce jour 365 établissements.



Contacts presse SUBWAY® France

agence becom! - T. 01 42 09 04 34 - www.becomagence.com
Mathilde Heidary, m.heidary@becomagence.com
Justine Guillard, j.guillard@becomagence.com