

Histoire de réussite

D'UN COMMERÇANT MONERIS^{MD}

Lucy's Seafood Kitchen – Une famille de gens travailleurs et une pincée d'épices cajuns constituent la recette parfaite d'un restaurant primé

L'ENTREPRISE

Lucy's Seafood Kitchen est un restaurant de fruits de mer familial et décontracté. Fondé en 1996 par Lucy et Len Little, il a donné naissance à trois autres établissements. Depuis huit ans, celui de Mississauga est désigné comme le meilleur restaurant de fruits de mer.

LE DÉFI

Le premier objectif de tout restaurant est d'offrir un excellent service. Néanmoins, la dernière étape du repas, le paiement, gâte souvent la sauce. Chez Lucy's Seafood Kitchen, on a constaté que les longs délais d'attente associés au paiement par carte de crédit et les allers-retours à destination et en provenance du terminal point de vente, mal situé, pour le paiement par carte de débit laissaient un arrière-goût amer aux clients, même s'ils venaient de terminer un délicieux repas. En outre, comme les clients devaient inscrire le pourboire sur leur reçu imprimé, il y avait d'autres risques d'erreur de calcul, tant de la part du client que du serveur.

LA SOLUTION

Le terminal Mobile 8200 de Moneris. Cet appareil est idéal pour les restaurateurs et les détaillants qui désirent rehausser leur service à la clientèle en permettant aux clients de payer n'importe où à l'intérieur – ou dehors, tout près – de l'établissement. Lucy's Seafood Kitchen utilise actuellement cinq terminaux Mobile 8200 par établissement.

Ce terminal portatif sans fil permet de supprimer les étapes inutiles du processus de paiement et d'éviter les erreurs. Il n'y a plus de préautorisation du crédit, car les clients se servent du Mobile 8200 pour ajouter le pourboire au montant total de leur note, ce qui réduit les risques d'erreurs de calcul. Cette façon de faire augmente également la productivité du personnel, qui n'a plus besoin de se rendre plusieurs fois à la zone de paiement centrale pour terminer les transactions. Le terminal Mobile 8200 permet aux clients de payer par carte de débit sans devoir quitter leur table. En quelques secondes seulement, la carte est autorisée, le montant du pourboire est entré et le reçu est remis au client.

LES RÉSULTATS

« Le Mobile 8200 de Moneris offre de multiples avantages, affirme Kim Barter, associée directrice à l'établissement de Lucy's Seafood Kitchen de la rue Dundas Ouest. Grâce à la suppression de la préautorisation du crédit, nous avons connu un gain de productivité équivalant à au moins 20 heures par semaine. Et en permettant au client de payer par carte de débit directement à la table, nous avons amélioré notre service à la clientèle et éliminé la file d'attente devant la zone de paiement centrale. »

Kim Barter déclare que la petite augmentation des frais associée à la location du terminal Mobile 8200 est compensée par la réduction des frais de main-d'œuvre, la hausse des revenus et l'amélioration du service à la clientèle. Le Mobile 8200 a également permis de réduire de moitié le délai de paiement des grands groupes. Auparavant, le règlement des additions d'un groupe de 15 à 20 personnes pouvait prendre jusqu'à 30 minutes et il était difficile de démêler les différentes cartes de crédit. Le Mobile 8200 simplifie ce processus en permettant d'apporter plusieurs terminaux à la table et de régler en même temps plusieurs additions différentes.

L'installation de plus d'un dispositif par établissement a été simple – la modularité de la solution a permis au restaurant d'ajouter facilement plusieurs terminaux à la configuration existante. Par ailleurs, comme l'entreprise n'a plus besoin de lignes de communication Datapac, elle réalise maintenant des économies de 110 \$ par mois par établissement.

« Pour tirer pleinement profit des avantages des terminaux sans fil, les restaurateurs devraient envisager d'utiliser plusieurs dispositifs par établissement, déclare M^{me} Barter. En fait, nous faisons même appel au Mobile 8200 pour la gestion de notre programme de cartes-cadeaux Moneris. Les clients n'ont qu'à glisser leur carte-cadeau pour régler leur addition et un reçu imprimé leur indique le solde de leur carte. »

« Le Mobile 8200 de Moneris offre de multiples avantages... nous avons connu un gain de productivité équivalant à au moins 20 heures par semaine. Et en permettant au client de payer par carte de débit directement à la table, nous avons amélioré notre service à la clientèle et éliminé la file d'attente devant la zone de paiement centrale. »

Kim Barter

ASSOCIÉE DIRECTRICE,
RESTAURANT LUCY'S – RUE DUNDAS OUEST

