



La fidélisation client par l'objet (re)trouvé

Communiqué de presse
Paris, le 30 décembre 2019

Le Groupe hôtelier Vicartem innove à nouveau en utilisant Peek'in pour la gestion de ses objets trouvés

Connu pour son positionnement qualitatif et son dynamisme, le Groupe Vicartem a adopté depuis janvier 2019 Peek'in, la solution de gestion des objets trouvés.

Les 7 hôtels du Groupe ont en commun un emplacement en cœur de ville, un bâtiment d'exception et une décoration unique. Le Groupe s'attache à revisiter un patrimoine existant pour lui donner une âme et un cachet qui le rendront à la fois remarquable et convivial.

Grâce à l'application Peek'in, le Balthazar Hôtel & Spa Nuxe – MGallery by Sofitel (5 étoiles, 56 chambres), à Rennes a pu restituer à ses clients près de 60% des objets oubliés en moins d'un an.

L'enjeu pour le Groupe Vicartem : un gain de temps, d'espace et d'image

Laurent Beau – Directeur des Opérations Hôtelières Groupe Vicartem se souvient : « Avant l'utilisation de Peek'in, la gestion des objets trouvés constituait toute une démarche logistique. Ce n'est pas que ce soit compliqué, mais ça nous prenait beaucoup de temps. L'autre problème, c'était le stockage : un jour, j'ai réalisé qu'une pièce entière de l'hôtel Balthazar regorgeait d'objets perdus. »

Tâche chronophage et encombrante pour les hébergeurs, la gestion des objets trouvés demande une certaine logistique et elle est souvent traitée en second temps. Face au volume, les équipes contactent uniquement les propriétaires d'objets de valeur, et les stocks grossissent.

« Nous sommes partis du constat qu'aujourd'hui, chaque année, près de 9,5 millions d'objets sont oubliés par des clients dans les hôtels rien qu'en France. Or ces derniers manquent d'espace pour stocker les objets et de temps pour les restituer à leurs propriétaires. Très attaché à la satisfaction de ses clients, le Groupe Vicartem a vu en Peek'in l'opportunité d'embellir l'expérience client en fin de séjour, que ce soit dans leurs établissements 3, 4 ou 5 étoiles. » explique **Jérôme Pasquet, CEO de Peek'in**.

Co-conçue avec les hôteliers, Peek'in répond également aux nouvelles attentes de la clientèle

Restituer un objet oublié n'est plus une contrainte pour le personnel. Lorsque les femmes de chambre trouvent un objet oublié, elles le confient à la gouvernante ; celle-ci le photographie directement dans l'application en renseignant le numéro de la chambre dans lequel il a été

trouvé. La gouvernante ou la réception renseigne ensuite les coordonnées du propriétaire à partir de la réservation. Ce dernier reçoit un SMS et/ou mail pour l'informer que son objet a été retrouvé avant même qu'il s'en soit rendu compte.

« Nous sommes assurés que la qualité de service est constante, que ce soit dans la gestion, dans le suivi, ou dans les courriers qui partent au client. Nous sentons que nos clients se sentent plus sécurisés dans cette gestion. » souligne **Pierre Ferreira Leal – Directeur du Balthazar Hôtel & Spa Nuxe – MGallery by Sofitel**

Depuis son smartphone et en 3 clics, le client n'a plus qu'à choisir : venir chercher son objet sur place, se le faire expédier ou l'abandonner.

« Le client répond la plupart du temps, et ça nous permet soit de restituer l'objet soit de le déstocker. Donc finalement, nous n'avons plus autant d'objets en stockage. Et l'envoi est beaucoup plus simple pour nous, parce que tous les emballages sont fournis, et pour les envois express le transporteur vient chercher directement les colis à la réception. » se réjouit **Marika Badel – Cheffe de Réception du Balthazar Hôtel & Spa Nuxe – MGallery by Sofitel**

« Pour les équipes, les retours sont positifs quel que soit l'hôtel. D'ailleurs, nous avons trois hôtels en cours de reprise, nous allons déployer PeeK'in dans chacun des sites. Nous n'aurons plus à gérer des armoires qui débordent, avec des bouts de papier qui se dégrafent des objets trouvés !» conclut **Laurent Beau – Directeur des Opérations Hôtelières Groupe Vicartem**

A propos :

PeeK'in a été fondée fin 2017 par le serial entrepreneur Jérôme Pasquet (10-vins, Best Startup CES 2016 Las Vegas Tech & co). Parti d'une expérience personnelle, le CEO avait remarqué qu'il était souvent compliqué de récupérer des objets oubliés dans les chambres d'hôtels. Il a alors créé la solution PeeK'in qui permet aux établissements hôteliers de gérer plus efficacement les objets trouvés. Avec cette innovation Customer Care inédite dans le domaine du tourisme, Jérôme Pasquet ambitionne de positionner PeeK'in comme le standard incontournable de la gestion des objets trouvés en Europe.

La startup est hébergée et accompagnée par l'incubateur Centrale Audencia Ensa, à Nantes. Elle a été sélectionnée par l'accélérateur régional Novapuls pour sa promotion 2019, ce qui permet à l'équipe d'être accompagnée dans son développement.

Quelques références clients : Hôtel Novotel Montparnasse, Hôtel Paris Marriott Charles de Gaulle Airport, Hôtel Radisson Blu Nice, Hôtel Pullman La Défense, Hôtel Relais Thalasso Château des Tourelles.

Contact presse : Agence Kalima RP
Marie Vasseur mvasseur@kalima-rp.fr
01 42 21 56 39 – 06 33 62 15 97