



La fidélisation client par l'objet (re)trouvé

Communiqué de presse
Paris, le 30 octobre 2019

PeeK'in séduit de plus en plus d'hôtels pour la gestion de leurs objets trouvés

En France, chaque année, près de 9,5 millions d'objets oubliés par des clients sont récupérés par le personnel hôtelier. Tâche chronophage pour les hébergeurs, la gestion des objets trouvés demande une certaine logistique et elle est souvent traitée en second temps. Selon les résultats de l'enquête de la société d'études Coach Omnium, 63% des hébergeurs interrogés gèrent encore leur encombrant stock d'objets trouvés sur papier ou sur Excel.

PeeK'in réalise la gestion des objets trouvés en trois clics

Co-conçue avec les professionnels de l'hôtellerie en 2018, Peek'in est une solution SaaS qui se veut simple, efficace et disponible 24H/24. Elle s'adresse particulièrement au personnel d'étage et de réception, faisant en sorte que la gestion des objets trouvés soit réalisée en trois clics.

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.

S'offrent à lui trois possibilités : venir le chercher sur place, se le faire expédier ou l'abandonner.

En améliorant la relation client et en offrant un service après-vente innovant, sur-mesure en cas d'oubli d'objets, les hôteliers ajoutent une brique premium à leur *customer care* et fidélisent leurs clients par la même occasion.

Des abonnements sur-mesure et sans engagement de durée

La solution s'adresse prioritairement à des établissements de 3 à 5 étoiles, dont la capacité est de plus de cinquante chambres.

PeeK'in propose un abonnement mensuel, à partir d'une trentaine d'euros, selon la taille de l'établissement. L'offre comprend, entre autres, l'enregistrement des objets, les alertes automatiques, le packaging adéquat et toute la gestion de l'expédition des colis, sous trois jours en moyenne, partout dans le monde. De son côté, le client final s'acquitte des frais de livraison de son objet, qui incluent une commission pour PeeK'in.

Déjà un succès auprès de prestigieux établissements français

PeeK'in a déjà été adoptée par une centaine de grands noms de l'hôtellerie en France, tels que Le Pavillon de la Reine Place des Vosges, le MGallery Molitor dans le XVIème arrondissement, l'Hôtel Marriott Paris Roissy Charles de Gaulle ou encore les hôtels Radisson Blu Nice, Nantes et Marne la Vallée.

Grâce aux recommandations des utilisateurs, la solution poursuit son déploiement, notamment au sein des marques du groupe Accor (Pullman, MGallery, Novotel, Mercure, Ibis Styles). Dans les deux prochaines années, PeeK'in souhaite séduire 500 nouveaux hôtels en France et ambitionne de développer son service en Belgique et en Espagne.

“De plus en plus d’hôtels nous contactent par la recommandation de ceux qui nous font confiance depuis le début. Résultat : plusieurs milliers d’objets trouvés ont déjà été expédiés dans plus de 75 pays, faisant autant d’heureux”, souligne Jérôme Pasquet, le CEO de PeeK'in, dont le credo de l'équipe est de rendre service avant tout.

A propos :

PeeK'in a été fondée en 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.

Contacts presse : Agence Kalima RP
Marie Vasseur mvasseur@kalima-rp.fr 01 42 21 56 39