

ZENCHEF INTÈGRE LA TECHNOLOGIE CHATGPT POUR AIDER LES RESTAURATEURS À RÉPONDRE AUX AVIS CLIENTS

ZenChef, leader de la Restaurant Tech en Europe, vient tout juste d'annoncer une nouvelle innovation utilisant l'intelligence artificielle ChatGPT pour assister les restaurateurs dans les réponses aux avis clients.

Les avis clients, le nerf de la guerre en restauration

Les avis en ligne occupent aujourd'hui une place de choix, puisqu'ils influencent directement la décision d'un client quant au restaurant dans lequel il va se rendre ou non. En effet, d'après une étude ZenChef, **88% des internautes consultent les avis avant de réserver**. 4 aspects sont alors évalués par le client : le rapport qualité/prix, l'ambiance, le service et le menu.

Du côté des restaurateurs, il est ensuite nécessaire de répondre aux commentaires afin d'améliorer la relation client, **dans un objectif de fidélisation**. Un point donc capital, mais parfois délaissé par manque de temps.



ZenChef et ChatGPT au service des restaurateurs

Pour répondre à ces nouvelles attentes, les restaurateurs sont maintenant obligés de se doter d'une casquette de community manager, alors qu'en général, ils ne sont pas formés à cette tâche !

C'est pourquoi ZenChef a imaginé un outil capable de pré-formuler des réponses personnalisées à chaque avis clients, grâce à la **technologie d'intelligence artificielle ChatGPT**. Ainsi, les restaurateurs n'ont plus qu'à valider ou affiner la proposition de réponse avant de la poster. Ce qui représente un **gain de temps** non négligeable qui permet ainsi de se consacrer davantage à la restauration.

À date, il existait déjà la possibilité de pré-enregistrer des réponses génériques pour répondre aux avis. Désormais, grâce à l'outil développé par ZenChef, ces réponses seront personnalisées et s'inscriront dans une démarche d'**amélioration de l'expérience client et d'entretien du lien**, même après la visite en restaurant.

À noter, **l'outil est capable de répondre aux commentaires dans n'importe quelle langue**. Ce qui représente aussi une opportunité pour les restaurateurs souhaitant cibler une clientèle étrangère.

« La réponse automatique est un outil de communication puissant car il nous permet de répondre à tous les avis clients que nous recevons, chose que l'on ne pouvait pas faire auparavant par manque de temps ! »

Diego Felmann, directeur du restaurant Ô p'tit repère du goût.



Des évolutions à venir prometteuses

Pour aller plus loin, l'outil développé par Zenchef sera bientôt capable d'**adapter le style d'écriture des réponses**, en fonction de l'image l'établissement. Par exemple, le ton sera différent s'il s'agit d'un restaurant étoilé ou d'un bistrot au concept décalé. A terme, l'objectif de Zenchef est d'être en mesure de fournir à chaque restaurateur un **bilan mensuel, directement généré par cet outil**. L'idée étant d'obtenir un document le plus simplifié possible, avec des axes d'amélioration concrets pour les mettre en application rapidement.

« Cet outil a avant tout un rôle d'assistance. L'objectif n'est pas de standardiser voire robotiser les réponses aux avis clients, mais d'assister les restaurateurs dans cette mission, afin de les aider à se dégager un maximum de temps pour exercer leur cœur de métier; C'est ce pourquoi nous oeuvrons chez Zenchef : mettre le meilleur de la technologie au service de l'humain »

Julien Balmont, CTO Zenchef.

A PROPOS DE ZENCHEF :

Créée en 2011 par Xavier Zeitoun, Thomas Zeitoun et Julien Balmont, Zenchef est un leader de la Restaurant Tech en Europe. Zenchef a développé un ensemble de solutions technologiques pour accompagner la digitalisation du secteur de la restauration. Grâce à une approche centrée sur les restaurateurs, respectueuse des données personnelles et sans commissions sur les réservations, Zenchef a su gagner la confiance de plus de 7000 restaurants dans plus de 15 pays.