

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

29 AVRIL 2024

90% des clients recommandent ePack Hygiene

Le leader de l'HACCP digitalisée dévoile les résultats exceptionnels de son enquête de satisfaction et fidélisation client

ePack Hygiene, le pionnier et leader de l'HACCP digitalisée se distingue une fois de plus en devenant le premier sur son marché à partager les résultats de son enquête NPS (Net Promoter Score) : une norme mondiale permettant de déterminer la satisfaction et la fidélité des clients.

Après avoir interrogé ses 17 000 clients et obtenu un taux de complétion de 80%, l'entreprise affiche l'excellente note de +61 établissant ainsi de nouveaux standards sur son secteur.

Une approche centrée sur le client à l'origine de ces résultats remarquables

Allant au-delà de l'indicateur traditionnel d'intention de recommandation, ePack Hygiene a fait le choix de réaliser une enquête exhaustive dans le but de recueillir des données précises tant sur la relation client que sur la satisfaction produit. Les résultats sont éloquentes :

- 90 % de ses clients recommandent ePack Hygiene à leurs confrères.
- 90 % de ses clients considèrent ePack Hygiene comme une aide au management, qui rend simple, pratique et ludique les démarches d'hygiène et de traçabilité.
- 90 % de ses clients sont entièrement satisfaits de l'aspect complet de la solution ePack Hygiene, la prise en main facile et la sérénité en cas de contrôle.
- 82 % de ses clients affirment être satisfaits ou très satisfaits de leurs échanges avec les différents interlocuteurs ePack Hygiene.
- L'indice net de recommandation atteint + 61*

ePack Hygiene surpasse ainsi la moyenne de l'industrie des logiciels en tant que service qui ne dépasse généralement pas les +40 en France.

Depuis sa création en 2012, ePack Hygiene a choisi une approche centrée sur le « Customer first ». Si bien que la proposition d'une Solution HACCP digitale sur-mesure couplée d'un accompagnement premium s'avère être l'offre la plus pertinente et la plus attendue du marché, comme en témoigne les résultats de son enquête.

* Indice net de recommandation (INR) ou Net Promoter Score (NPS), mesure la propension des clients à recommander un produit ou une marque. NPS = % de promoteurs – % de détracteurs. Le score NPS se situe dans une fourchette de -100 à 100.

Responsabilités et engagements futurs

Le CEO d'ePack Hygiene, Stéphane Ankaoua, souligne l'importance de ces résultats exceptionnels et réaffirme les engagements continus de qualité de l'entreprise.

« Nous sommes très fiers de notre NPS et de toujours nous placer à l'avant-garde de notre secteur. Nous sommes passionnément résolus à créer de la valeur pour nos clients et de les satisfaire. Dans un contexte inflationniste et extrêmement concurrentiel, la qualité de notre Solution digitale et le professionnalisme de nos collaborateurs à toutes les étapes de la Relation Client sont des éléments différenciateurs forts.

Nous souhaitons désormais maintenir ces standards élevés ». Explique Stéphane Ankaoua.

Notre NPS « de classe mondiale » témoigne de notre leadership dans la digitalisation de la gestion HACCP et demain dans la gestion de la cuisine connectée ». Conclue Stéphane ANKAOUA.

À PROPOS D'EPACK HYGIENE :

ePack Hygiene est la toute première solution tactile en France permettant aux professionnels de la restauration de réaliser simplement et sans papier la traçabilité et les autocontrôles en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire dans leurs établissements, pour être en conformité de façon fiable.

Présente en France ainsi que dans plus de 40 pays dans le monde, ePack Hygiene avec plus de 170 000 utilisateurs à son actif, s'impose comme la solution leader sur le marché de l'HACCP digitalisée en Europe.

En 2020, après quatre années consécutives en hyper-croissance, ePack Hygiene intègre le FT120 et figure parmi les 123 entreprises françaises reconnues comme les futurs leaders technologiques au rang mondial.

Site web: www.epack-hygiene.fr

À PROPOS DE CHR GROUP :

Acteur pionnier sur le marché des solutions digitales destinées aux restaurateurs et aux métiers de bouche, CHR Group occupe une position de leader grâce à ses solutions logicielles intuitives et performantes. Détenteur des marques ePack Hygiene et Adoria, la holding compte aujourd'hui plus de 20 000 clients dans 40 pays. Depuis 2020, il bénéficie du soutien de Verto Growth et Bpifrance à son capital.

CHR Group comptabilise en décembre 2023 un chiffre d'affaires consolidé de 26,9 millions d'euros.