



Nom du Client : Maison Bichon, Elisée et Arnaud Delgado, Père et fils
Boulangier Pâtisser Traiteur
3 Magasins - 75010 PARIS

Date : Le 03 Décembre 2013

1) Décrivez la situation dans le magasin avant CashGuard : horaires du personnel, pertes, risques de braquage, expérience client, etc.

M Arnaud Delgado :

Lorsque nous avons débuté dans notre premier magasin Rue Cail, nous étions assez innocents et très confiants dans les personnes que nous avons recrutées.

Et puis le comportement du personnel s'est modifié, il y avait constamment des erreurs de caisse, j'y passais des heures... pour un résultat peu convainquant.

Pendant le service les vendeuses allaient très régulièrement aux toilettes. Un peu trop en fait.

**2) De quelle manière la situation a-t-elle évolué avec CashGuard ?
Où avez-vous constaté des améliorations ?**

M Arnaud Delgado :

Tout d'un coup plus d'erreur de caisse, un personnel moins souriant, mais une augmentation significative du cash.

Le midi le service est devenu beaucoup plus rapide et les clients habituels, très contents de faire moins la queue pour être servis.

Le soir la caisse faite en 5mm, un vrai changement !

3) Pourquoi avez-vous acheté CashGuard ?

M Arnaud Delgado :

Simplement pour être tranquille.

4) Qui a pris part à cette décision ? Pourquoi ces personnes y ont-elles pris part ?

M Arnaud Delgado :

Mon père et moi avons pris cette décision sur les conseils de notre agenceur de magasin au moment où il nous a réalisé les travaux. et on ne regrette pas !

**5) Quelle aurait été l'alternative si vous n'aviez pas acheté CashGuard ?
Un concurrent ? Aucune solution de gestion des espèces ?**

M Arnaud Delgado :
Pas d'alternative ! les caisses tigras c'est tout !

6) Quels sont les résultats de CashGuard par rapport à ce qui vous a motivé à l'acheter ?

M Arnaud Delgado :
Les clients sont contents, ils ont l'impression de jouer avec une machine à sous...
Au départ ils étaient un peu fermés, mais maintenant ils ont très bien accepté le principe et puis ils sont sûrs de récupérer leur monnaie. nous avons obtenu la sécurité.

7) Avez-vous remarqué d'autres avantages ? Si oui, lesquels ?

M Arnaud Delgado :
+ d'hygiène...pour les vendeuses et + de protection

8) Avez-vous identifié des économies spécifiques en termes de temps et/ou d'argent ? De quel type d'économies s'agit-il ?

M Arnaud Delgado :
La gestion des tickets restaurants est super simple, quand je pense au casse tête d'avant. Je gagne un temps précieux et avec 3 magasins ce n'est pas négligeable.
Avec le soft on connaît la situation en temps réel, trop bien !

9) Faites une liste des trois ou quatre avantages les plus importants de CashGuard. Classez-les.

M Arnaud Delgado :
ANTIVOL, ANTI-BRAQUAGE - FACILITÉ D'UTILISATION
PAS BESOIN DE SAVOIR COMPTER - recrutement facilité

10) Comment classeriez-vous les 22 paramètres que nous avons identifiés ?



1	Moins de temps à trouver l'origine des écarts de caisse	12	Plus de recyclage de l'argent liquide et moins de transports de fonds
2	Moins de vol en interne	13	Moins d'erreurs d'espèces grâce à une réduction du niveau de stress
3	Diminution du risque de vol et réduction du niveau de stress	14	Moins de manipulation d'espèces le soir
4	Moins d'inquiétudes quant aux problèmes liés à l'argent liquide et concentration sur le service à la clientèle	15	Meilleur contrôle de vos liquidités et planification plus aisée
5	Le client obtient toujours un rendu de monnaie exact	16	Ouvrir de nouvelles caisses raccourcit le temps d'attente dans les files
6	Réduction de la durée des transactions en caisse	17	Formation plus rapide des hôtes de caisse (moins d'aspects relatifs aux liquidités à aborder)
7	Meilleur service à la clientèle	18	Plus facile pour les clients de payer avec des pièces
8	Moins de temps de manipulation du fonds de caisse	19	Moins de méfiance grâce à une réduction des réserves d'argent liquide
9	Moins de personnes manipulant des liquidités	20	Manipulation plus hygiénique des pièces
10	Changements d'hôtes de caisse et de caisses plus rapides	21	Coûts d'assurance plus faibles
11	Moins de temps de rapprochement de trésorerie	22	Autres: