

COMMUNIQUÉ DE PRESSE : RESTAURANTS CONNECTES LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS

A l'occasion du Sirha et de la soirée « Off » organisée par Izipass à Lyon, nous dévoilons les résultats d'une étude sans précédent sur les usages du digital au restaurant. Cette étude a été réalisée entre le 10 décembre et le 10 janvier 2017 auprès d'un panel de 390 personnes utilisatrices des services Izipasspro pour le compte des restaurateurs clients de la solution digitale.

La révolution digitale est en marche

« La Révolution Numérique » transforme quasiment tous les secteurs d'activités dans leur quotidien. Après l'ère de la tablette ou du Smartphone des années 2000, nous voilà dans l'ère de la Data et même de la Big Data. Au carrefour de la consommation, la restauration hors domicile est massivement concernée par de telles évolutions.

En quelques années, les clients ont largement adopté ces outils numériques. Comme le montre les résultats de cette étude, ce sont désormais 85% des consommateurs qui recherchent des informations sur internet avant de se rendre au restaurant. Ils sont plus d'un sur deux à avoir commandé en ligne en 2016, que ce soit sur les sites des restaurateurs ou via des plateformes telles que Foodora, Deliveroo ou Uber Eat. Enfin, ce sont également 48% des consommateurs qui réservent en ligne.

C'est incontestable les consommateurs utilisent le numérique. Le parcours client a évolué, il n'a plus lieu dans le restaurant uniquement. L'expérience client commence sur Internet, lors de la recherche d'un établissement et continue après la visite au restaurant, grâce aux outils de relance commerciale ou de mesure de la satisfaction.

La commande en ligne : une véritable opportunité pour les restaurateurs

La commande en ligne est le phénomène qui a boosté la transformation numérique des restaurants. Que ce soit en livraison ou en click & collect, le phénomène a pris une ampleur considérable depuis un peu plus d'un an. Une tendance de consommation de masse donc puisque ce sont 58% des personnes interrogées qui affirment avoir commandé en ligne en 2016. Une hausse de la consommation significative, mais qui reste encore très cantonnée au marché de la

livraison, principalement le soir (plus de détails dans l'étude complète à télécharger sur le site izipass.pro)

Les intermédiaires du digital

L'étude montre également que les restaurateurs ne sont pas maîtres de ces outils, ils dépendent encore beaucoup d'intermédiaires, comme les plateformes de commande en ligne ou les sites spécialisés dans la réservation en ligne. Lorsqu'un client recherche des informations sur un restaurant, il passe principalement par les sites spécialisés comme LaFourchette ou Tripadvisor, qui offrent non seulement des services de réservation en ligne, mais également les menus, avis clients et des photographies des établissements. L'enjeu est important pour les professionnels qui doivent maintenant s'équiper de plus en plus afin de maîtriser non seulement leur image mais surtout les données clients qui transitent via ces services en ligne.

Les enjeux de la Data

La numérisation est en route qu'on le veuille ou non. A son service pléthore d'outils génère de la donnée. Aujourd'hui, ce sont encore majoritairement ces intermédiaires du digital, les « big players », qui détiennent la data des restaurateurs. Or, c'est bien cette donnée qui a de la valeur et qui, bien comprise et bien utilisée, ouvre des portes incroyables en terme de gains potentiels pour les restaurateurs. La prochaine étape de la « digitalisation » est bien la maîtrise et l'exploitation des données, en particulier, ce que nous avons appelé chez IziPass la « Small Data ». La donnée locale, issue principalement du point de vente qui est une ressource précieuse pour qui veut fidéliser au mieux sa clientèle et développer son business.

[Découvrez notre infographie complète](#)

Contact presse

AVEDIKIAN Lorène

lorene@izi-pass.com / 0676376398

www.izipass.pro