

Le point sur les pratiques numériques

Des études récentes fournissent de précieux renseignements sur les habitudes et les attentes des clients et des boulangers, version numérique.



Déposer la photo de son repas sur les réseaux sociaux est devenu une pratique courante.

VOUS ÊTES DE PLUS EN PLUS NOMBREUX À UTILISER LE WEB au quotidien dans votre pratique professionnelle. En face, les consommateurs sont de plus en plus friands de services virtuels pour choisir, réserver, acheter, noter... leurs repas.

1 Des clients connectés
Plus de 1 000 convives,

représentatifs de la population française, ont été interrogés par Food Service Vision*. Parmi eux, 61 % donnent leur avis sur Internet sur les lieux fréquentés, 48 % réservent leur table en ligne, 47 % utilisent la commande en ligne et la livraison de repas, 37 % postent des photos de leur assiette sur les réseaux sociaux et 33 % se servent

du Click & collect pour des repas sur le pouce.

2 Des jeunes qui le sont encore plus !

La génération Y, née entre 1980 et 2000 et qui représentera bientôt 75 % de la population active, est encore plus portée sur les prestations numériques. Elle utilise le web dès qu'elle sort : au restaurant, pour un sandwich, boire un verre ou se faire livrer. Ainsi 72 % choisissent leur lieu de snacking en consultant Internet et 58 % d'entre eux ont déjà posté leurs plats sur le web**.

3 Des boulangers en progrès

En ce qui vous concerne, le Net est également devenu un outil quotidien. Vous êtes ainsi 61 % à chercher à augmenter votre visibilité sur les réseaux sociaux* et 40 % à y suivre la satisfaction-client et votre e-réputation. A noter, sur les 80 artisans interrogés, 11 % proposent un service de Click & collect.

4 Le potentiel du Click & collect

A ce sujet, Rapidle a livré en juin des chiffres sur les utilisateurs de ses services. Les clients finaux sont des hommes et des femmes quasi à part égale (54 % vs 46 %), âgés de 25 à 45 ans pour une bonne moitié. Ils commandent autant sur leur mobile (47 %) que depuis leur ordinateur (46 %), ceci pour un panier moyen de 13,97 €. « Les ventes de pâtisseries augmentent, même si celles du snacking salé restent les plus importantes », note Steeve Broutin, cofondateur. Côté records, la plus grosse commande a atteint 917 € et le boulanger qui a le mieux vendu en ligne y a réalisé 6 500 € de chiffre d'affaires. Des données qui laissent rêveur ! ❖

Cécile Rudloff

* Food Service Vision, Analyse et quantification des comportements et attentes des Millennials, novembre 2016.

** Décryptage des pratiques et attentes digitales en restauration, mai 2017.

LA RÉDACTION A **AIMÉ** ❤️

www.letribunal.com

Le Tribunal des Gâteaux

Cela fait quatre ans que le Tribunal des Gâteaux analyse une à une les plus belles pâtisseries (parisiennes, surtout). La critique est anonyme (signée Robescake), mais fine et technique. Ainsi, chaque gourmandise (chou, tartes...) fait l'objet d'un décortiquage minutieux, basé sur une grille de

notation de 23 critères. Les adeptes y piochent de nouvelles pistes de dégustation. Quant à vous, professionnels, voilà un site parfait pour en savoir plus sur le goût des clients, les techniques de vos confrères et, sans aucun doute, une source d'inspiration pour de nouvelles créations !

