

Etude

60 pages

Terrain d'enquête :
Avril 2018

Restauration digitale 2018
Paroles de restaurateurs
et de convives

Décryptage des nouvelles pratiques et attentes digitales en restauration



Décryptage des nouvelles pratiques et attentes digitales en restauration

Auprès des convives :

_ Quels sont les irritants au sein d'un repas au restaurant en termes d'attente (temps d'attente avant d'être placé, temps de prise de commande, temps d'attente avant d'être servi, temps de paiement...) et autres irritants (manque de transparence sur les produits utilisés, erreurs de commande ...) ?

_ Quels leviers digitaux pour faciliter le choix de son restaurant et améliorer l'expérience (application de sélection de restaurants, commande sur écran tactile, robot pour faire le service, application de paiement ...) ?

_ Avec toujours un focus sur les avis sur internet, la réservation en ligne, la livraison et le click & collect

Auprès des restaurateurs :

_ Quelles sont les pratiques digitales en back & front office ?

_ Quels sont les outils digitaux qui les intéressent pour mieux gérer leur restaurant ?

_ Comment les restaurateurs procèdent-ils à leur achat en ligne ? Quels sites ? Quels produits achetés ?

_ Quels sont les services les plus attendus pour les aider dans leur sourcing et le pilotage de leur restaurant (direct producteurs, plateforme centralisée, traçabilité de bout en bout, estimation de taux de remplissage...) ?

Les enseignements clés

Le digital pour faciliter le parcours client et développer les achats des professionnels

Les convives, le midi en semaine :

79% des Français seraient intéressés pour choisir leur table dans le restaurant quand ils effectuent leur réservation

74% des Français souhaiteraient un service pour identifier des places de parking disponibles à proximité de leur restaurant

Les professionnels :

86% des restaurateurs souhaiteraient une application pour acheter directement auprès des producteurs locaux

72% des restaurateurs utilisent un smartphone pour chercher de l'information ou regarder ses mails dans le cadre professionnel

Restauration digitale 2018

L'étude de référence pour optimiser vos investissements digitaux en hors domicile

Que vous soyez une chaîne ...

Découvrez quels sont les plus forts irritants pour vos convives
Identifiez les pratiques clés d'aujourd'hui et surtout celles de demain pour supprimer ces irritants
Ajustez votre stratégie digitale en fonction des pratiques consommateurs

Un distributeur...

Aidez vos clients restaurateurs à identifier les bonnes solutions digitales pour mieux gérer leur back-office et leur front office
Adaptez votre site e-commerce à leurs attentes en termes d'achats
Accompagnez les restaurateurs dans la compréhension de la mutation digitale des comportements des consommateurs

Ou un industriel...

Soyez présent sur les bons circuits d'achats
Décryptez la mutation digitale de la restauration pour adapter vos communications auprès des professionnels

Cette étude vous aidera à faire les bons choix dans votre stratégie digitale.

Thématiques étudiées

Paroles de convives :

- _ Irritants au sein de l'expérience en restauration assise & en snacking
- _ Solutions digitales pour faciliter l'expérience du consommateur
- _ Seuil de digitalisation acceptable en restaurant
- _ Choix d'un restaurant via le digital
- _ Usage des avis en ligne
- _ Usage de la réservation en ligne
- _ Usage de la livraison (direct restaurant ou via sociétés spécialisées) et du click & collect

Paroles de professionnels :

- _ Gestion de l'e-réputation
- _ Utilisation de la réservation en ligne
- _ Part de la livraison dans leur business model
- _ Commande en ligne (quels sites utilisés, quels produits achetés...)
- _ Moteurs & freins à l'achat en ligne
- _ Projection de la part des commandes en ligne au sein de leur achat à horizon 3 ans
- _ Attractivité des nouveaux services en ligne
- _ Services offerts au client (commande sur iPad, service de pré-commande des plats...)
- _ Optimisation du gaspillage alimentaire
- _ Estimation du taux de remplissage du restaurant
- _ Aide au sourcing
- _ Robot en cuisine

Méthodologie

Cible :

500 consommateurs représentatifs des Français qui vont au restaurant le midi en semaine
80 restaurants traditionnels indépendants en France

Mode de recueil :

Étude on-line de 10 minutes auprès des consommateurs et de 20 minutes auprès des restaurateurs

Terrain réalisé en avril 2018

Bon de commande

Merci de compléter et de faxer cette page au 04.37.45.49.74 ou de nous la faire parvenir à l'adresse mail suivante : v.alberola@foodservicevision.fr

Rapport Restauration Digitale 2018

Tarifs 2018

Je souhaite recevoir l'étude Restauration Digitale 2018 | **Prix HT : 990 € HT**

Version au format PDF – livraison par messagerie

Nom :

Email :

Prénom :

Tel :

Société :

Date :

Adresse :

Signature et tampon :

PO :

Conditions de règlement : 100% à réception. Règlement à 30 jours date de facture

Décryptage des nouvelles pratiques et attentes digitales en restauration

CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

La validation par le donneur d'ordre de sa commande vaut acceptation des présentes Conditions générales pleinement et sans réserve.

Article 1 – OBJET

L'objet du présent contrat est de définir les modalités et les conditions selon lesquelles **FOOD SERVICE VISION** met à disposition du donneur d'ordre l'étude multi clients. Ces études multi clients sont établies sur la base d'éléments objectifs qualitatifs et/ou quantitatifs récoltés par la société. **FOOD SERVICE VISION** fait une analyse de ces éléments objectifs afin d'élaborer des lignes directrices figurant dans les études multi clients.

Article 2 - OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Il appartient au donneur d'ordre de définir ses besoins et de rechercher si les spécifications des études multi clients y sont adaptées, compte tenu des objectifs qu'il poursuit. **FOOD SERVICE VISION** a mis à la disposition du donneur d'ordre toutes les informations souhaitées pour lui de sorte qu'il puisse prendre toutes décisions utiles.

La société **FOOD SERVICE VISION** confère au donneur d'ordre le droit, non transférable, de faire usage pour son compte unique et personnel des études multi clients et des informations qu'elles contiennent, et ce, dans l'unique cadre de son activité.

Le donneur d'ordre s'oblige à n'employer les informations qu'à des fins licites, conformément à la législation en vigueur.

Ainsi, il ne pourra céder à un tiers aucune information fournie et sera tenu responsable de toutes conséquences directes ou indirectes qui pourraient découler de l'utilisation non conforme aux présentes conditions générales de vente des études multi clients ou des informations qu'elles contiennent.

Article 3 - OBLIGATIONS DE FOOD SERVICE VISION

3.1 – Livraison

Les informations contenues dans les études multi clients fournies par **FOOD SERVICE VISION** sont transmises directement à l'utilisateur par voie électronique.

Aucune fourniture ou service complémentaire n'est implicitement compris.

3.2 – Sur l'exactitude des informations communiquées

FOOD SERVICE VISION recueille les informations figurant dans les études multi selon différentes sources et fait les meilleurs efforts pour en contrôler la crédibilité.

Cependant, malgré tous ces efforts, **FOOD SERVICE VISION** ne peut pas garantir l'exactitude pleine et entière du contenu des études multi. Le donneur d'ordre utilise les informations de **FOOD SERVICE VISION** en connaissance de cause.

Article 4 - PRIX

Les prix présentés par **FOOD SERVICE VISION** sont indiqués en euros, hors taxes (HT) auxquels s'appliquent les taux de TVA en vigueur. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros à trente jours date de facture. **FOOD SERVICE VISION** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Article 5 - RESPONSABILITE

FOOD SERVICE VISION est soumise de manière expresse à une obligation de moyens.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de **FOOD SERVICE VISION**, le montant de la réparation dû ne pourra excéder le prix de l'étude mise à la disposition du donneur d'ordre.

Article 6 - REFERENCES

FOOD SERVICE VISION aura le droit de faire figurer le nom du donneur d'ordre sur une liste de références, sauf dérogation expresse du donneur d'ordre.

Article 7 - TOLERANCE

Le fait par l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 8 – CLAUSE D'ARBITRAGE

En cas de litige, les deux parties s'engagent à tout mettre en œuvre afin de résoudre le litige à l'amiable avant d'engager une action en justice

Article 9 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige non résolu à l'amiable, qu'il soit relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes, et même en cas d'urgence, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de commerce de **LYON** qu'il y ait ou non pluralité de défenseurs ou appel en garantie.

Dans le cas où l'une des parties engage une action judiciaire, la partie qui gagne son procès sera en droit d'obtenir le remboursement de ses frais et honoraires.