

De l'annuaire de restaurants à la réservation de tables de restaurants en ligne...

Annuaire internet, guide gastronomique, communauté de gastronomes, service de conciergerie, logiciel de réservation de tables en ligne, quelles différences dans ses offres et pour quels services ?

Par Thierry Longeau directeur d'Alcantis, cabinet de conseil et d'experts en systèmes d'informations pour l'hôtellerie et la restauration – Août 2015

L'essor du web a considérablement influencé nos habitudes, au bureau, dans la rue comme à la maison, Il est devenu en quelques années un formidable outil de recherche d'informations, d'échange et de commerce. Poussé par le développement des technologies du web 1 puis 2, du haut débit, de l'internet itinérant et mobile ... il est devenu indispensable dans la vie quotidienne de tout individu ou entreprise.

La réservation hôtelière par internet est aujourd'hui un incontournable et adoptée par tous les hôtels et leurs clients. Il en est maintenant de même pour la réservation de table de restaurants

Nous assistons ces dernières années à l'apparition de nouveaux acteurs sur ce marché ainsi qu'à l'émergence de nouveaux services. Je vous propose de faire un décryptage des solutions proposées en matière de réservation internet pour les restaurants.

Du site web de votre restaurant en passant par les annuaires ou guides de restaurants, des communautés de gastronomes, aux portails thématiques de réservations de restaurant en passant par les livres de réservation électronique, il existe un bon nombre d'offres pour le restaurateur qui adressent des problématiques souvent différentes.

L'inscription sur un annuaire thématique de restaurant n'a pas du tout la même finalité et ne vous apportera pas les mêmes services qu'un logiciel de réservation de table dans votre restaurant. De même les services d'une offre complète allant du portail avec recherche thématique ou géographique, donnant la possibilité à vos clients ou prospects de réserver en temps réel une table disponible dans un restaurant de votre choix en un seul clic n'ont pas la même finalité que l'inscription à une communauté de gastronomes. Mais l'un peut se combiner avec l'autre, ainsi je peux tout à fait m'abonner aux services d'une communauté de gastronomes pour cibler une clientèle étrangère et m'abonner un autre service de réservations ciblant une clientèle régionale ou locale.

Pas seulement pour avoir plus de réservation !

Les buts de la réservation de table par internet est un bien sur de mettre en place un vecteur supplémentaire d'apport de clients. Mais avant d'avoir des réservations supplémentaires, êtes vous sur de gérer et d'honorer correctement toutes vos demandes de réservations ? C'est pourquoi quelques acteurs du marché ont développés des systèmes de réservation de table pour les restaurants. Ainsi, suivant les différentes solutions proposées vous trouverez bien d'autres objectifs à satisfaire.

Né il y a une plus d'une dizaine d'année aux états unis pour la gestion des réservations des restaurants, de leurs files d'attentes des vendredis et samedis soir et pour affectation des clients à une table disponible... Ces solutions installées sur un simple ordinateur se sont enrichies en fonctionnalités, ergonomie et démocratisées rapidement. La création et gestion d'un fichier client à été le point central de ses solutions permettant au restaurateur d'identifier et reconnaître ses client pour débiter quelques actions marketing et commerciales ciblée. Le téléphone, la télécopie ou la porte du restaurant était alors les seuls canaux de réservations. L'arrivée d'internet ouvre de nouvelles perspectives à ces systèmes ainsi qu'un nouveau canal de réservations à promouvoir pour le restaurateur.

Il fallait donc :

Rendre ses systèmes communiquant et les connecté à un portail thématique ou commercial.

Rendre le restaurant visible et accessible aux internautes du monde entier 24h/24 et 7J7.

Permettre à l'internaute de choisir un restaurant parmi les restaurants membres du portail.

Mettre a disposition de l'internaute des portails intelligents qui propose après une sélection de critères un thème ou une gamme de prix dans les restaurants ou il y a de la place (gestion des disponibilités ou allotements)

Développer la réservation de table en ligne 24H/24 7J/7.

Fidéliser l'internaute à son portail pour garantir des réservations à ces membres.

Intégrer ses différents maillons dans une chaîne logique.

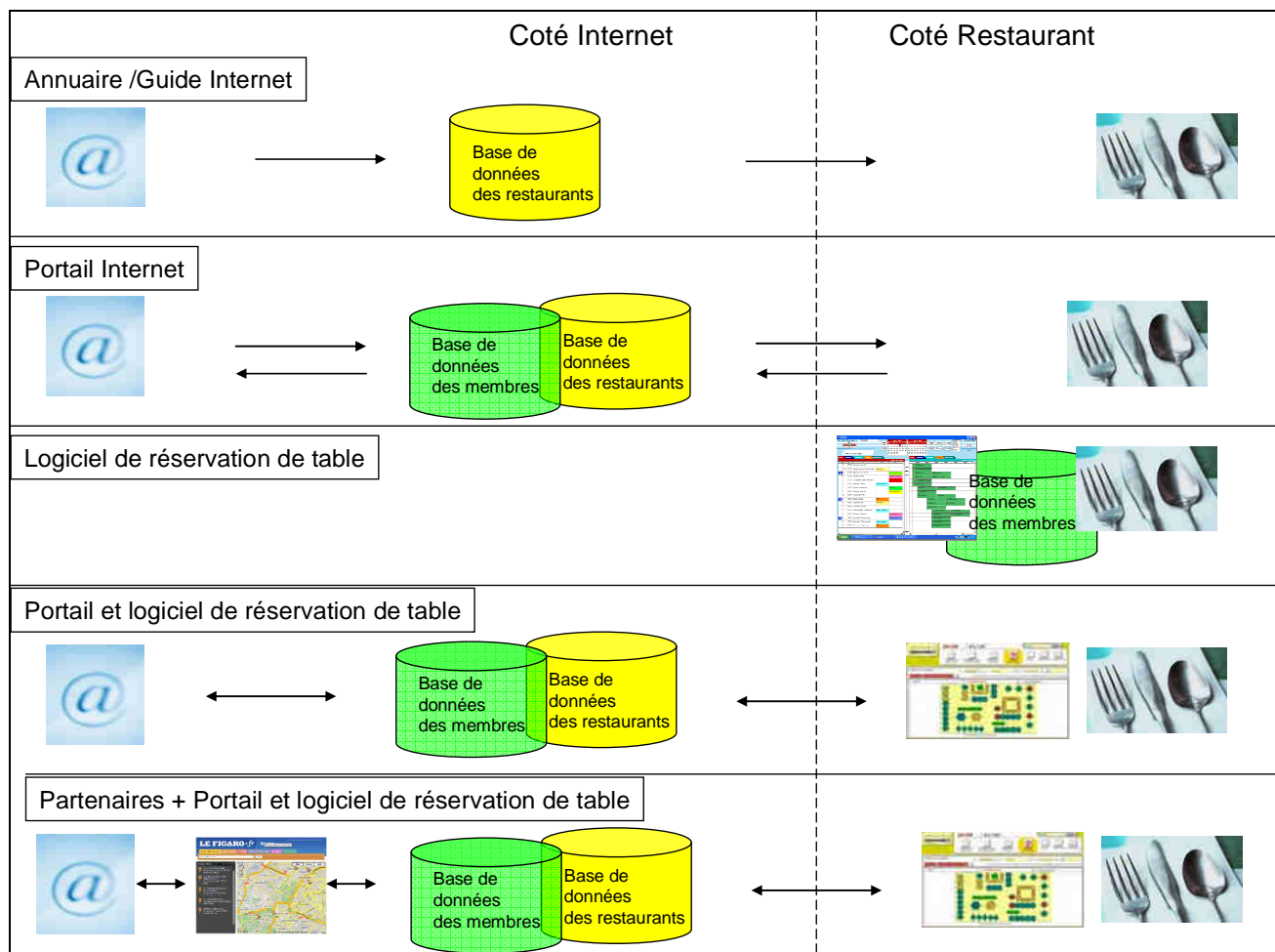
De quoi se compose un système de réservation de table par internet ?

Suivant les opérateurs du marché, il se décompose en un ou deux modules à la fois distinct pour les uns et complémentaires pour les autres.

-Un site internet qui vous renvoi sur un annuaire texte, photos ou vidéo ou son référencés les restaurants ou un portail d'accès internet ou son référencés les restaurants affiliées et ou vous devez la plupart du temps être membre inscrit sur le portail pour réserver une table.

-Un logiciel de gestion des réservations de table dans le restaurant aussi appelé TMS (Table Management System).

Ci-dessous l'illustration des principales offres du marché



Quelles est la finalité de ses modules ?

L'annuaire internet de restaurant

Un annuaire Internet est un répertoire Internet, proposant une liste de restaurants. Gratuit ou payant ils servent à référencer des restaurants au sein d'un même site généraliste ou thématiques, ils référencent tous les restaurants sans critères de sélection. Vous y trouvez les coordonnées du restaurant, ses heures d'ouverture, une photo et quelque fois un lien vers son site web ainsi que des commentaires d'internautes et notation. Si vous voulez réserver, prenez votre téléphone aux heures d'ouverture ou envoyer un email si vous avez une adresse et attendez la réponse...

Le Guide de restaurants

Comme l'annuaire internet il propose des restaurant mais qui on été préalablement sélectionnés suivant certains critères qualitatifs, géographiques, etc, ils peuvent être gratuits ou payants, on y trouve les mêmes informations que dans un annuaire, coordonnées du restaurant, ses heures d'ouverture, une photo et quelque fois un lien vers son site web ainsi que des commentaires d'internautes et notation. Pour réserver même parcours que l'annuaire...

Le portail d'accès internet aux restaurants

Le portail Web est un site Web qui offre une porte d'entrée unique à l'internaute sur un large panel de ressources et de services (espaces de publication, moteur de recherche...) centrés sur un domaine ou une communauté particulière. Les utilisateurs des portails ont la plupart du temps la possibilité de s'enregistrer pour s'y connecter ultérieurement et utiliser l'ensemble des services proposés. Le site portail permet de rediriger l'internaute vers le site du restaurant qui correspond le mieux à ses attentes.

Le portail permet de centraliser tous les restaurants membres, souvent un mini site vitrine illustre le restaurant, sa thématique du restaurant, quelques extraits de carte, son ambiance, ses prix et autres atouts. Certain portail vous affiche également les disponibilités du restaurant par date et/ou service, disponibilité que le restaurateur met à disposition du portail à sa convenance via une gestion d'allotements de tables ou places. Pour d'autres portails la disponibilité du restaurant est collectée en temps réel, si le restaurateur à ouvert son restaurant à la réservation (dépendant des systèmes).

Le portail permet également de centralisé tous les profils des membres du portail ainsi pour effectuer une réservation vous n'êtes pas la plupart du temps obligé de ressaisir toutes vos informations personnelles. Juste la sélection de la date, l'heure et le nombre de couverts sont nécessaires, les demandes spécifiques comme fumeur/non fumeur ou autres sont souvent optionnelles. Il propose souvent un service d'abonnement à ses membres (les clients) pour les informer des derniers restaurants devenus membre, ou événements ou promotions particulières. Certain portails promotionnent également les restaurants en les affichant en première page de la page d'accueil suivant leur propres critères de sélection.

Les portails proposent différents type de service au restaurateur. Une inscription gratuite de leur restaurant sur le portail avec des services limités (référencement basique) ou une inscription payante qui donnent accès a plus de services (référencement, page sur le portail avec photo et descriptif du restaurant, extrait de cartes, gamme de prix, services annexes au restaurant). Ne vous méprenez pas, le restaurant inscrit gratuitement avec des services limité apparaît rarement dans les premiers résultats d'une recherche, les portails privilégient les membres payant. Le restaurant ayant souscrit les services payant a donc plus de chance de recevoir des réservations que le membre inscrit gratuitement.

Le portail peut également permettre de fidéliser l'internaute. Plus j'effectue des réservations de restaurant sur le même portail plus je suis récompensé par le portail. Ce qui se traduit généralement par un cumul de points donnant droit à un cadeau (remise, gratuité...) dans un

restaurant ou vous réserverez prochainement, cadeau financé par le portail qui ne coûtera rien au restaurateur.

La réservation effectuée est transmise au restaurant, par téléphone, fax ou directement intégrée dans le système de réservation de table du restaurant.

Certains portails proposent d'intégrer au site web de votre restaurant un bouton de réservation, bouton qui permet à l'internaute de réserver en passant par le système de réservation du portail.

Les partenaires commerciaux

Certains portails sont affiliés avec des partenaires commerciaux locaux, nationaux ou internationaux et fournissent un lien direct avec vers le portail réservation de l'opérateur, Ceci permet d'assurer une plus grande visibilité des restaurants sur internet et d'en faire la promotion. Ces partenaires sont des sites commerciaux, de réservations généralistes ou thématiques nationaux ou internationaux. Le choix du portail dépend également de la clientèle que vous souhaitez cibler, clientèle, locale, régionale, nationale et/ou internationale. La aussi un partenaire international semble très séduisant mais ces partenaires internationaux peuvent avoir des partenariats avec différents opérateurs suivant les pays où ils sont présents et quelquefois non présents dans certains pays. Les revenus des réservations sont partagés entre le portail et le partenaire.

Partenaires de distribution

Certains sites utilisent les services des portails de réservation pour fournir à leurs internautes une valeur ajoutée supplémentaire. Le partenaire de distribution utilise le portail de réservation de table en marque blanche et envoie de la sorte ses visiteurs sur le portail de réservation. Les revenus des réservations sont partagés entre le portail et le partenaire.

Le logiciel de réservation de table sur le restaurant :

Il permet de remplacer votre agenda traditionnel (papier/stylo) par un logiciel de réservation de table ou cahier électronique de réservation.

Ce logiciel permet l'enregistrement et la centralisation de l'ensemble des réservations entrantes de votre restaurant (voix, téléphone, fax, votre site internet).

L'enregistrement d'une réservation permet la création d'une fiche client à laquelle vous pourrez gérer les préférences de votre client et qui sera archivée dans le logiciel. La saisie de toutes vos réservations permet en outre la reconnaissance d'un client déjà venu mais également la création de votre fichier client que vous pourrez exploiter par la suite à des fins commerciales.

La plupart des logiciels proposent une gestion des plans de salle et tables avec une affectation du client à une table lors de son arrivée.

Quelques logiciels proposent un module de fidélisation de vos clients.

Ces logiciels sont conçus pour structurer et optimiser tous vos flux de réservation.

Fini la réservation indéchiffrable sur le cahier, ou celle où il manque le nombre de couverts ou l'heure d'arrivée. La rapidité, simplicité d'utilisation et l'ergonomie restent propres à chacun des

éditeurs. Ils sont destinés aux restaurants indépendants, groupes de restaurant, restaurant d'hôtels.

Ces logiciels sont connectables à internet via votre abonnement ADSL classique.

Leur connexion à internet permet de également de connecter le système du restaurant à un portail thématique et bénéficier de tous les services du portail.

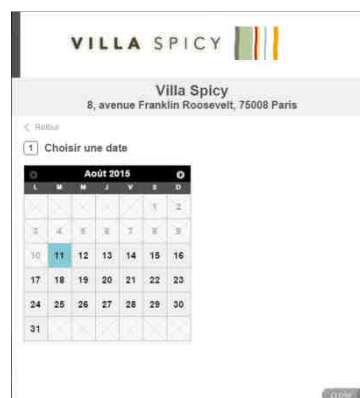
Afficher vos disponibilités en temps réel sur le portail.

Recevoir, accepter, enregistrer et confirmer les réservations dans votre restaurant 24H/24 et 7J/7.

Le bouton de réservation sur votre site Internet

Le bouton de réservation sur votre site internet permet de mettre votre site dans la chaîne des réservations. Il permet également de supprimer le traditionnel formulaire pour faire une demande de réservation dans votre établissement. Il permet à l'internaute de réserver directement sa table par l'intermédiaire des services et processus du portail de réservations.

Exemple de bouton de réservation sur votre site internet



Le bouton de réservation depuis la page Facebook de votre restaurant

Comme le bouton de réservation depuis votre site internet, il renvoie directement le client depuis votre page Facebook sur votre système de réservation et permet d'exploiter le canal réseaux social en direct par vous et vos fans.

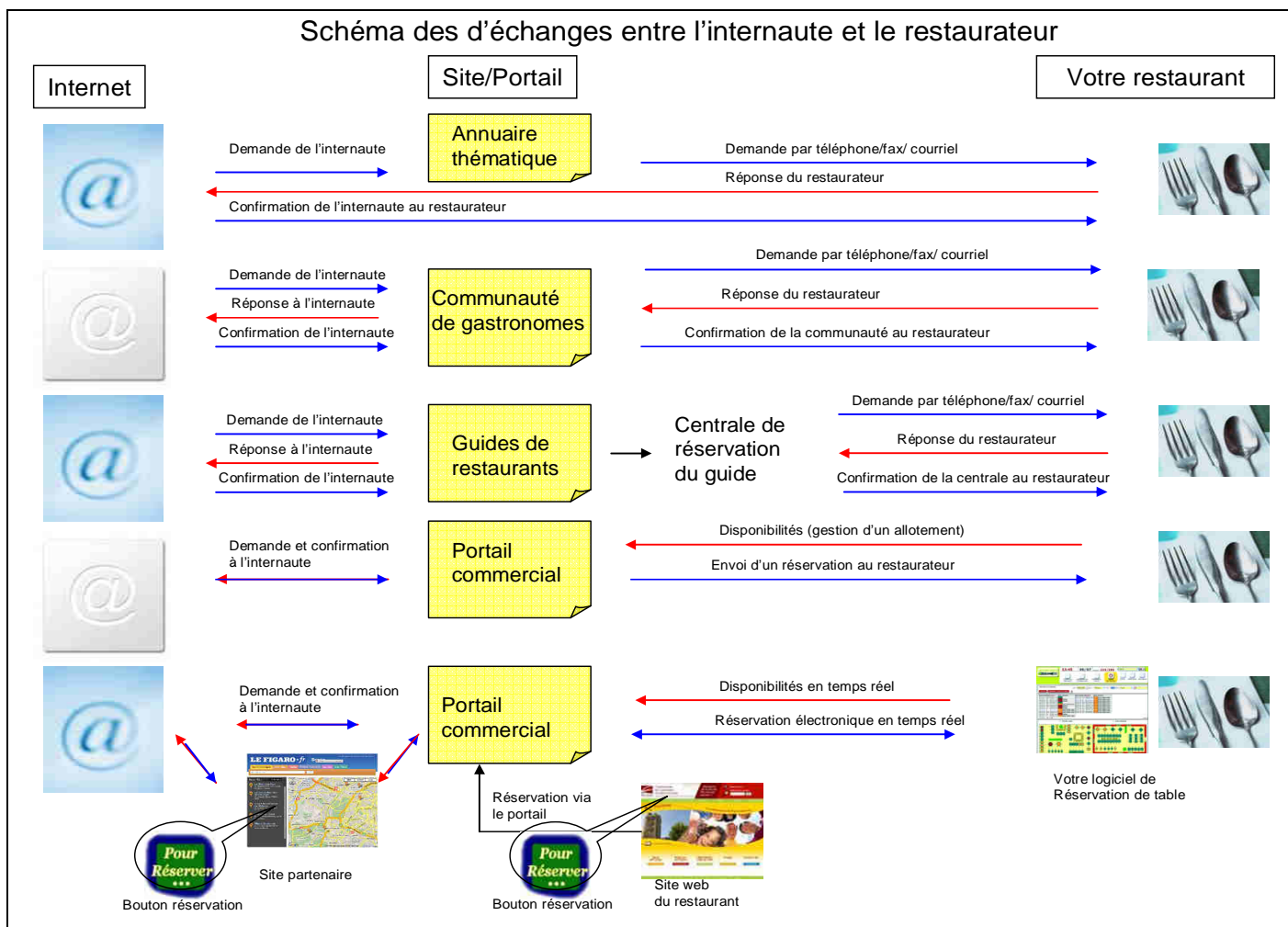


Sur fixe



sur mobile

Ci-dessous, le schéma résumé des échanges entre l'internaute et le restaurateur suivant les différentes solutions



Quels bénéfices peuvent vous apporter ces systèmes ?

Le logiciel de réservation de table pour le restaurateur

Organisation et gestion des flux de réservation dans un seul outil (téléphone, email, fax, oral...).

Gestion et archivage du livre de réservation (création, modification, annulation).

Gestion des disponibilités de votre restaurant (en temps réel ou par allotements).

Optimisation du remplissage de votre restaurant.

Gestion des plans de salle et tables.

Identification et reconnaissance de vos clients.

Création et gestion d'un fichier client.

Historique des fréquentations et repas.

Mise en place de politiques de fidélisation client

Action commerciales ciblées, mailing, SMS, informations, promotions...

Le portail web pour le restaurateur

Présence et visibilité sur internet.
Possibilité de réserver 24h/24, 7 jours /7.
Lien avec votre site web.
Lien avec votre page Facebook
Connecté votre site web à votre système de réservation de table.
Connecté votre restaurant a un portail thématique de réservation.
Connecté votre restaurant à réseau de prescripteur et à des partenaires commerciaux.
Identifier et récompensez vos clients et vos prescripteurs.
Limiter les no-shows.
Envoi automatique de confirmations de réservations au client.

Le bouton de réservation sur votre site Internet et/ou page Facebook

Permet de mettre votre site dans la chaine des réservations.
Permet de supprimer le traditionnel formulaire demande de réservation.
Permet de réserver en ligne (temps réel).
Permet de réduire ou supprimer la commission de réservation pour le restaurateur

Le portail pour l'internaute

Trouver votre restaurant sur internet.
Sélectionner les restaurants par thèmes, culinaires, ambiances, gamme de prix...
Effectuer une visite virtuelle ou voir la vitrine de votre restaurant sur internet.
Accéder a toutes vos informations : menus, extraits de cartes, événements, prix...
Effectuer une demande de réservation par email.
Effectuer une réservation par internet en temps réel (disponibilité et confirmation).
Notation et commentaires et avis par les internautes.
Etre fidéliser et bénéficier de promotions ou cadeaux dans les restaurants.

Les partenaires

Drainent des visiteurs sur le portail de l'opérateur et augmente vos opportunités de réservation de table donc de clients potentiels.