

LES HABITUDES DE RÉSERVATION AU RESTAURANT

FOCUS SUR LA RÉGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Avant la réservation



NOMBRE DE JOURS ENTRE LE MOMENT DE LA RÉSERVATION ET LE JOUR DU REPAS

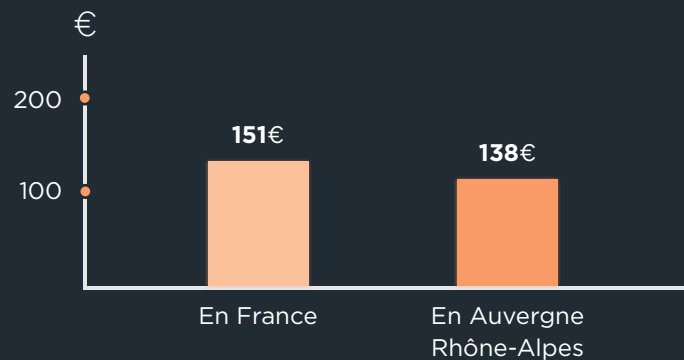


NOMBRE MOYEN DE COUVERTS PAR RÉSERVATION

4 dans le Rhône, en Auvergne Rhône-Alpes ET en France



MONTANT MOYEN DEMANDÉ EN GARANTIE POUR UNE RÉSERVATION

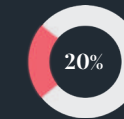


Après la réservation



NO-SHOW*
*réservations non-honorées

SANS ZENCHEF



En France

AVEC ZENCHEF



En France



En Auvergne Rhône-Alpes



des clients écrivent un commentaire après un SMS/email de demande d'avis, suite à une réservation



LES 3 MOTS-CLÉS LES PLUS UTILISÉS DANS LES AVIS VÉRIFIÉS RECUEILLIS VIA ZENCHEF



LES RESTAURANTS LES MIEUX NOTÉS (sur plus de 800 avis vérifiés)

LA TOUR DES SENS - JÉRÉMIE IZARN 4,7/5
Tencin (38) ★★★★★

MAMAMIA PIZZA 4,8/5
Lyon (69) ★★★★★

TIGER WOK 4,1/5
Lyon (69) ★★★★★



SPÉCIAL AUVERGNE RHÔNE-ALPES

DOSSIER DE PRESSE

Comment les restaurants se développent grâce au digital ?

1 RESTAURANT POUR 234 HABITANTS À LYON

Capitale mondiale de la gastronomie, théâtre du Sirha et du Bocuse d'Or tous les deux ans, Lyon bénéficie d'une réelle aura quand il s'agit de passer à table, que ce soit pour ses spécialités, le terroir qui l'entoure et les chefs qui en ont fait la renommée. **Les noms illustres comme Paul Bocuse ont fait de la capitale du Rhône une destination incontournable pour les gourmands en quête de « lyonnaiseries ».** Avec un palmarès de 4418 restaurants dont 19 étoilés, soit près d'un établissement pour 234 habitants, ils sont nombreux à venir déguster les assiettes des bouchons, des membres des Toques Blanches Lyonnaises, association qui compte plus d'une centaine de tables ou encore de celles du Collectif Bande de Gourmands. La prochaine ouverture de la Cité de la Gastronomie devrait également attirer son lot de gourmets.

LES RESTAURATEURS REPRENENT LA MAIN SUR LEURS RÉSERVATIONS



Une situation qui incite fortement les entrepreneurs de la restauration à vouloir mieux communiquer, notamment sur le web, afin d'attirer les réservations de ces clients à la recherche d'une expérience gustative unique. En Auvergne-Rhône-Alpes, plusieurs restaurateurs à la tête de brasseries, tables gastronomiques et autres concepts ont décidé d'utiliser ces leviers pour développer leurs affaires. **Près de 200 d'entre eux ont choisi Zenchef pour être accompagnés dans leur mutation digitale** afin de simplifier la prise des réservations, de limiter les no-shows, véritables cauchemars des restaurateurs, mais aussi d'améliorer la notoriété en ligne de leurs établissements.

LE PATRON DU POURQUOI PAS DÉCIDE DE GÉRER SA COMMUNICATION EN DIRECT

C'est le cas par exemple d'**Hervé Mayeux, entrepreneur de la restauration à Lyon.** Après une carrière longue de vingt années dans le monde de l'hôtellerie, il décide, il y a quatre ans, de se lancer dans la **restauration en ouvrant Pourquoi Pas dans le chic 6e arrondissement.** À son ouverture comme nombre de ses confrères, le patron note les réservations sur un cahier de réservation papier pour remplir les 30 places assises de son établissement, 45 lorsqu'il sort sa terrasse. Afin de faire connaître son restaurant auprès des internautes, celui qui officie également comme chef de cuisine, choisit de mettre en avant l'offre de son établissement sur un site apporteur d'affaires qui fait des promotions, moyennant deux euros à payer par couvert réservé via ce canal. **« Mais au fond le coût est plus important, notamment sur l'identité du restaurant car il y a certains clients qui ne viennent que pour la réduction alors qu'en réservant depuis mon site, je sais qu'il ont réellement choisi mon établissement pour la cuisine que je propose. »**

LA FIN DES COMMISSIONS AU COUVERT

Pendant un an, Hervé Mayeux conserve ce système lui apportant des clients depuis un site de réservation moyennant un engagement financier important. “Et puis, j’ai connu Zenchef qui répondait pour moi à deux problématiques. **La première était de centraliser toutes les données de mes clients sur un même support informatique que je puisse les consulter n’importe où. La seconde était de ne plus avoir de commissions à payer**”, explique le restaurateur habitué des codes l’hôtellerie.

LES CLIENTS INVITÉS À RÉSERVER EN LIGNE

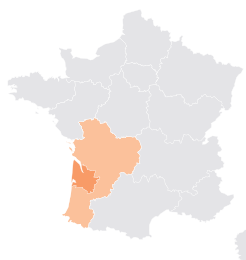
Le fondateur du [Pourquoi Pas](#) adopte alors un site internet Zenchef au design élégant et adapté à la navigation sur tous les supports avec en plus, un module de réservation intégré. “**Les clients me trouvent directement sans passer par d’autres sites ou plateformes car mon site internet a un meilleur référencement.**” Hervé Mayeux oriente même les adeptes des réservations par téléphone vers ce dernier : “Mon répondeur téléphonique dit : “Bonjour, n’hésitez pas à réserver en ligne” et je vois que les gens changent peu à peu leurs habitudes, même à tous les âges.” Des changements qui, de son propre aveu, lui ont permis de **prendre des réservations 24 heures sur 24 et de gagner en sérénité.** “Je n’hésite pas non plus à couper le portable, ce que je ne faisais jamais avant !”



UN PLAN DE SALLE TRÈS ERGONOMIQUE

En back office, Hervé Mayeux peut aussi compter sur un système très complet pour valider ses réservations et enrichir son fichier clients. “**C’est vraiment indispensable car j’ai tout l’historique des venues. Je peux noter les habitudes alimentaires et ainsi, personnaliser mon accueil.**” S’il n’avait qu’une fonctionnalité à conseiller ? “Le plan de salle digital qui est rattaché au fichier clients car il est très ergonomique et facile à utiliser, beaucoup plus pratique que le crayon et la gomme.”

NOMBRE DE RESTAURANTS ÉQUIPÉS DU LOGICIEL ZENCHEF



80
dans le Rhône

180
en Auvergne Rhône-Alpes

3600
en France et en Europe

TÉLÉCHARGER LE DOSSIER DE PRESSE

PROFIL D'UN RESTAURATEUR CONNECTÉ AVEC ZENCHEF



IL FACILITE LA NAVIGATION ET LA RÉSERVATION DES INTERNAUTES SUR LE SITE INTERNET DE SON RESTAURANT

Toutes les réservations sont concentrées au même endroit pour un gain de temps. 1 Français sur 2 réserve en ligne selon une étude de Food Service Vision.



IL GÈRE SON SERVICE AVEC UN PLAN DE SALLE DIGITAL

Les réservations de son cahier digital sont glissées automatiquement sur les tables virtuelles pour avoir une vision plus rapide de l'organisation du service.



IL SUIT L'E-RÉPUTATION DE SON RESTAURANT AVEC UNE PLATEFORME DE GESTION DES AVIS

Les commentaires constituent des outils de référencement et de gestion interne importants pour un restaurant. S'ils peuvent être 100% vérifiés, ils deviennent alors un puissant levier de recommandation.



Ils gèrent leurs restaurants avec Zenchef dans la région Auvergne Rhône-Alpes

LE SUPRÊME À LYON

www.lesupremelyon.fr

35 couverts composent le restaurant Le Suprême dans le 7e arrondissement à Lyon. Ouvert en octobre 2015 par Grégory Stawowý, après une expérience aux côtés de Daniel Boulud à New York, cette adresse avait besoin d'un outil de gestion efficace pour sa salle. **En adoptant Zenchef il y a 9 mois, l'équipe a réussi à améliorer le recueil des réservations, l'accueil des clients et continue de faire briller sur le web le nom d'un établissement** déjà mis en avant par une critique dithyrambique sur le travail du chef et de sa brigade.

[LIRE LE TÉMOIGNAGE SUR LE BLOG DE ZENCHEF](#)

L'INSTITUT PAUL BOCUSE DANS LE RHÔNE

www.institutpaulbocuse-restaurant.fr

Depuis deux ans, la Bourse Zenchef équipe gratuitement les restaurants d'application pour former les étudiants aux enjeux du digital comme levier de développement à leurs futurs affaires. **L'Institut Paul Bocuse, fleuron des écoles hôtelières françaises, est devenue en janvier 2018 lauréate de ce programme en installant le logiciel de réservation Zenchef sur ses 3 restaurants** d'application : [L'Institut, Saisons et Expérience](#).

[LIRE LE TÉMOIGNAGE SUR LE BLOG DE ZENCHEF](#)

À PROPOS DE ZENCHEF :

Zenchef (anciennement 1001 Menus) est une start-up française, créée en 2011 par Xavier Zeitoun, Thomas Zeitoun et Julien Balmont. Véritable incarnation de la French Tech, elle a comme principale mission d'aider les restaurateurs indépendants grâce à un outil performant et innovant qui leur permet :

- d'attirer plus de clients grâce à un site web de qualité,
- d'obtenir plus de réservations en direct sans intermédiaire,
- d'améliorer leur réputation en maîtrisant leurs avis en ligne,
- de faire revenir leurs clients plus souvent sans y passer trop de temps.



ZENCHEF C'EST :

- + de 50 collaborateurs à Paris, Lille, Lyon, Strasbourg, Bordeaux et Marseille
- + de 3600 clients en France et en Europe
- un blog professionnel avec plus de 35 000 visiteurs par mois

PLUS D'INFORMATIONS :

www.zenchef.fr

www.blog.zenchef.fr

Sur Facebook : [ZenchefFrance](https://www.facebook.com/ZenchefFrance)

Sur Twitter : [@ZenchefFR](https://twitter.com/ZenchefFR)

Sur Instagram : [@zencheffr](https://www.instagram.com/zencheffr)

CONTACT :

ANAÏS DIGONNET

Tél. 01 40 41 19 41

communication@zenchef.com