

ISSN 0756-9904

B.R.A. *Tendances* restaurati©n

N°429 • AOÛT/SEPTEMBRE 2022 • 5 €



RESTAURATION 2.0

Votre transformation digitale sans bug



L'INVITÉE
MARIA BERTOICH
THE NPD GROUP

METS JAPONAIS ET ESPRIT FESTIF,
SALVAJE ARRIVE À PARIS

COMMENT **SOIGNER**
SON OFFRE D'EMPLOI ?

STARS DE LA **CUISINE FUSION**

« Cet essor de la digitalisation a engendré la multiplication de solutions au périmètre fonctionnel identique, laissant les restaurateurs dans une complexité de choix et de superposition de propositions (C&C + caisse + fidélité + gestion RH + paiement à table + centralisation des plateformes de livraison + réservation en ligne, etc.). Ce qui devait leur faciliter la vie devient difficile », précise Clément-Baptiste Algans, CEO de Zelty (voir p. 41). Toutefois, contrairement à 2020 où le secteur a dû sans délai se mettre au pas de la digitalisation pour ne pas perdre sa clientèle et sauver ce qu'il pouvait de son chiffre d'affaires, les restaurateurs sont aujourd'hui mieux préparés et anticipent davantage leur transition numérique dans le processus de développement de leur entreprise. « L'offre de solutions digitales était bien moins

LES +

Solutions de réservation en ligne

- Réservation en dehors des horaires d'ouverture
- Notifications de rappel de réservation
- Plus simple pour les non-francophones

Menus QR code

- Économie des supports imprimés
- Gain de temps

Bornes et tablettes de commande tactile

- Meilleure synchronisation entre les services (cuisines, caisse)
- Modifications en temps réel des menus

Planification et gestion du personnel

- Optimisation des plannings, des paies, de la répartition de service

Automatisation de la comptabilité

- Centralisation et simplification du suivi des factures
- Paiement en ligne sécurisé
- Relances automatisées
- Réduction des risques d'impayés et des doubles paiements

Logiciels de caisse

- Simplification des tâches administratives
- Réduction du temps d'attente
- Paiement à table (via QR code)



« Ce qui devait leur faciliter la vie devient difficile »

Clément-Baptiste Algans, Zelty

importante il y a 2 ans. Aujourd'hui, nous assistons à un rééquilibrage des forces dans lequel le restaurateur a le dernier mot dans le choix de la solution la plus adaptée au service d'une meilleure gestion en interne et de la meilleure expérience client », estime Rachid El Kansouli.

■ Des alliés du quotidien

Si le Covid a bousculé les pratiques, il a aussi permis de montrer que le digital pouvait être un outil puissant et devenir indispensable lorsque les priorités de chacun sont clairement identifiées. Le cas échéant, les solutions mises en place peuvent devenir autant d'alliées pour les restaurateurs dans leurs défis du quotidien.



Ainsi, elles peuvent être une réponse pertinente quant au manque de personnel, permettre de piloter son établissement de manière optimale, simplifier la prise de commande et le paiement. Dans tous les cas, elles sont la promesse d'un gain de temps qui permettra à chacun de préserver sa relation au client et générer plus de chiffres d'affaires et d'en identifier de nouveaux leviers. « Digitaliser, c'est systématiser les pratiques chronophages pour alléger le côté "pénible" du poste. C'est redonner du temps pour les échanges avec le client et le collaborateur. Et comme nous avons du mal à recruter, nous devons être malins et nous adapter, en nous appuyant sur les outils qui existent sur le marché ! », explique Mélanie Prudhon. Au final, nous retiendrons qu'utilisées à bon escient, les solutions digitales sont une promesse de gain de temps permettant de se concentrer sur l'humain et développer son business ●

LES CONSEILS EN +

6 bonnes raisons de se digitaliser

Mélanie Prudhon, cofondatrice d'ON board academy (www.onboardacademy.fr), partage ses conseils sur la digitalisation d'un restaurant, à travers 6 bonnes raisons de s'y mettre.

Informations recueillies et coordonnées par Anthony Thiriet



① Pour répondre à la pénurie de main-d'œuvre

Selon ON board academy, « la première bonne raison de digitaliser la restauration, c'est le manque de personnel ! ». Quand il y a peu de collaborateurs, « il faut les dédier aux tâches importantes, celles qui ont de l'impact sur l'expérience client, et qui sont motivantes ». Et digitaliser tout le reste !

② Pour systématiser les tâches chronophages à faible valeur ajoutée

ON board academy cite pour exemples la digitalisation des données d'hygiène et la prise de commande fournisseurs. « Ça serait dommage de se priver des avancées réalisées sur de tels sujets. Effectuer ces tâches est nécessaire, mais pas vraiment stimulant pour les équipes », commente Mélanie Prudhon.

③ Pour réduire aisément les moments de friction

La prise de commande et le paiement ont connu leur révolution avec l'essor des QR Codes, accéléré par la pandémie. « C'est judicieux dans les fast-foods et concepts du midi. Pour les restaurants traditionnels, nous conseillons de conserver la prise de commande et le paiement par une personne. Cela peut apporter beaucoup de valeur, avec des échanges personnalisés qui font la différence : recommandations de plats, traits d'humour, remerciements... » pense la cofondatrice d'ON board academy.



Mélanie Prudhon

④ Pour mieux piloter son établissement

Factures papier, additions sur la nappe, plannings Excel... Ça fonctionne, mais ça peut-être un casse-tête pour gérer son affaire. Comment savoir quel est le montant des achats vs le CA ? Quid des meilleures et pires ventes ? Ou de la masse salariale ? « Il existe aujourd'hui de nombreux outils, faciles d'utilisation, qui permettent d'extraire rapidement des données pour prendre des décisions structurantes », souligne Mélanie Prudhon. Un besoin renforcé par l'inflation et l'imprévisibilité économique actuelles. « Dans ce contexte, le suivi des achats et des pertes est essentiel », lance l'experte.



⑤ Pour dépolluer et relancer certaines pratiques

La digitalisation permet d'innover dans des domaines peu challengés, « qui ont pris la poussière avec les années », comme la formation. Compliquée à organiser, longue, ennuyeuse, trop chère... La formation des équipes est souvent mal perçue et délaissée, alors qu'elle est clé pour le secteur (voir l'encadré ci-dessous).

⑥ Pour vivre avec son temps, tout simplement !

« Pour attirer les clients et les talents, il faut être visible en ligne, avec un référencement optimisé, de bons avis, des réseaux sociaux actifs et attrayants... » Mélanie Prudhon ajoute qu'il faut aussi être respectueux de l'environnement : « Se digitaliser, c'est limiter sa consommation de papier, véhiculer une image de marque moderne et responsable. Cela renforce donc l'attractivité de l'enseigne. »

► Pour résumer, selon ON board academy, « digitaliser un restaurant permet d'aller dans le "moins mais mieux" : moins de tâches à gérer pour le personnel, qui peut se concentrer sur celles à forte valeur ajoutée qui font la différence, tant auprès du client que des équipes ».

... et 3 bonnes raisons de digitaliser sa formation

La formation est un rempart au turnover. « Lorsqu'elle est insuffisante, le métier n'est pas valorisé, il n'y pas de progression, et les équipes ne restent pas. Sans un bon accompagnement, l'employé peut ne pas savoir gérer toutes les situations, comme la crise d'un client », observe la cofondatrice d'ON board academy, pour qui « les métiers de la restauration s'apprennent, et l'expérience des aînés doit être partagée ». En cela, la digitalisation peut aussi être utile : les solutions d'e-learning permettent en effet aux dirigeants de diffuser les informations à grande échelle sans mobiliser le temps des managers, avec des formats adaptés aux besoins (vidéos courtes, interviews d'experts...). « Ça ne remplace pas la formation par quelqu'un, mais ça permet 3 grands progrès », selon Mélanie Prudhon :

- Former tout le monde, quelles que soient les circonstances, et pas seulement quand tout va bien.
- Rendre les informations accessibles à tous et à tout moment (manuel opératoire par ex.).
- Libérer du temps aux encadrants, qui n'ont plus à répéter les bases et peuvent se consacrer davantage à des accompagnements individualisés. « Contre toute attente, la formation digitale permet un management sur mesure et qualitatif », commente l'experte.