

SUJET : Étude et mise en place d'une plateforme de gestion des commandes et réservation des tables en ligne des restaurants : Cas restaurants de Dakar.

Partie I : GÉNÉRALITÉ SUR LA RESTAURATION EN LIGNE

Introduction générale

I. Généralité

1. Définition et importance de la restauration en ligne

a) Définition de la restauration en ligne

La restauration en ligne est un ensemble de services (commandes de nourritures ou réservation de table) fournis via le site Web ou l'application mobile du restaurant, ou via le site Web ou l'application d'un multi-restaurant. Un client peut choisir de faire livrer la nourriture ou de la prendre en charge. Ainsi , l'alliance entre le secteur de l'alimentation et de la restauration est appelé foodtech.

La FoodTech C'est un anglicisme qui fait référence à une startup alliant la technologie — plus précisément le numérique — et le domaine de l'alimentation, sa production et sa distribution.

b) Importance de la restauration en ligne

Internet a totalement bouleversé nos habitudes de consommation et les restaurants doivent tirer parti de ce phénomène de communication 2.0 pour attirer toutes les personnes « connectées » et ainsi recruter une nouvelle clientèle pour ensuite la fidéliser. En tant que restaurateur, vous êtes confronté à ce phénomène quotidiennement.

Selon les statistiques, 8 personnes sur 10 recherchent un restaurant sur internet, si vous n'avez aucune présence sur le web, vous ne ressortirez pas dans leur recherche alors, vous perdez donc des clients potentiels sans même le savoir.

Aujourd'hui, de plus en plus de personnes commandent en ligne à l'aide de smartphones et de tablettes. Selon les sondages, environ 70% des clients commandent des aliments en ligne à l'aide d'un appareil mobile. Tandis qu'ils étaient coincés dans la circulation, en voiture ou à vélo, n'importe qui peut passer sa commande rapidement et facilement, au lieu d'attendre d'être chez lui.

Les malentendus peuvent arriver assez facilement est l'un des plus gros problèmes avec les conversations téléphoniques. Habituellement, à cause du bruit, que ce soit dans le restaurant ou à l'autre bout de la ligne, il suffit d'une erreur pour compromettre une commande et frustrer un client. Avec la commande en ligne, toutes les préférences sont spécifiées directement par le client, il n'y a donc pas de confusion ou de malentendus.

2. La restauration en ligne Sénégal

.....
Hellofood, leader de la livraison de repas en ligne en Afrique, a publié une infographie soulignant l'impact de l'émergence du mobile sur les habitudes d'achat des consommateurs africains – et plus particulièrement sur la commande de repas en ligne.

En 2014, hellofood a observé une croissance des taux de commandes sur mobile de plus de 50% sur tout le continent Africain, soutenue par les prix de plus en plus abordables des smartphones (autour de 20 000 franc CFA).

Les précédentes études sur les usages du mobile en Afrique ont montré que la plupart des nouveaux consommateurs connectés utilisent leur smartphone pour écouter de la musique et interagir avec leur famille ou leurs amis sur les réseaux

sociaux (facebook). Naviguer sur le web et prendre des photos ont aussi été cités parmi les usages les plus courants.

En revanche, les utilisateurs semblent toujours aussi sceptiques quand il s'agit du paiement et des activités bancaires sur mobile.

Cette méfiance a aussi été observée par hellofood, première plateforme de commande et de livraison de repas en ligne en Afrique. Cependant, hellofood a enregistré la même quantité de commandes sur mobile et sur ordinateur en 2014, chacun représentant 50 % du total des commandes sur la plateforme. Le taux de commande sur mobile évolue à mesure que les usages du téléphone mobile progressent et devraient ainsi bientôt dépasser la quantité des commandes traditionnelles, passées sur ordinateur.

Certains pays africains sont déjà premier dans le domaine du mobile, comme par exemple la Tanzanie, où 79% des consommateurs commandent des repas sur leur téléphone (application mobile et site web mobile). L'Égypte (56%), la Côte d'Ivoire (54%), le Sénégal (60%) comptent eux aussi davantage de commandes sur mobile. Les autres pays participants à l'étude sont en voie de devenir leaders dans le mobile, mais comptabilisent encore davantage de commandes sur ordinateur, comme par exemple le Ghana (69%) et le Nigeria (61%).

Évaluée par une étude de la Banque Mondiale, le commerce en ligne constitue et représente moins de 10% de l'économie sénégalaise au cours de ces deux dernières années. D'après certains indicateurs, ils seraient près de 1 millions de sénégalais à avoir effectué des achats en ligne depuis le début l'année 2015.

3. Objectifs de l'application de la restauration en ligne

- Utiliser l'Internet pour vulgariser, à travers Dakar nos plats disponibles dans les différents restaurants.
- Augmenter le chiffre d'affaire d'au moins 30% des restaurants.
- Faciliter les commandes dans les restaurants en quelques cliques.
- Améliorer le service clientèle.

- Faire un bon marketing pour les restaurants.
- Etc.

II. Approche méthodologique

1. Avantages de la restauration en ligne

Le marché de la distribution alimentaire évolue à un rythme accéléré. Et en tant que restaurateur, être en ligne est la voie à suivre pour élargir votre clientèle actuelle et augmenter votre flux de revenus.

Avoir une présence en ligne vous rend «scintillant» visible aux clients qui n'auraient jamais vu une annonce ou entendu parler de votre entreprise et qui ne viendraient probablement jamais frapper à la porte de votre restaurant. Alors va votre circulation piétonnière.

Toutefois, créer une présence en ligne revient à taper du pied de nez sur vos clients et à leur raconter tout ce qu'il faut sur votre grand restaurant. Et lorsque vous ajoutez au tableau une fonctionnalité facile à utiliser , telle qu'un système de commande en ligne convivial pour les restaurants , vous augmentez considérablement vos chances d'augmenter les ventes et d' accroître votre marge bénéficiaire .

Les restaurateurs du monde entier qui cherchent à conquérir de nouveaux clients ont déjà pris part à la tendance des livraisons en ligne. Les gens sont passés de la commande hors ligne à la commande en ligne parce que cela est facile, pratique et totalement transparent . Ils peuvent enfin dire au revoir à l'agitation générée par les anciennes méthodes de commande de nourriture.

Les avantages du système de commande en ligne sont donc multiples. Peu importe votre qualité, les commandes hors ligne ont des limites qui n'existent pas en ligne.

Voici quelques exemples:

- Pas de malentendus et pas de frustrations

L'un des plus gros problèmes des conversations téléphoniques est que les malentendus peuvent se produire assez facilement.

Habituellement, à cause du bruit, que ce soit au restaurant ou à l'autre bout de la ligne, il suffit d'une simple erreur pour compromettre une commande et frustrer un client.

Avec la commande en ligne, toutes les préférences sont spécifiées directement par le client, il n'y a donc pas de place pour des confusions ou des malentendus.

- La commande de nourriture en ligne est ouverte 24/7

Votre restaurant ne sera peut-être pas ouvert 24h / 24, mais votre système de commande en ligne l'est sûrement. Et cela peut vous aider à gagner de l'argent même pendant que vous dormez.

En utilisant un système de commande de nourriture en ligne, vous donnez à vos clients la possibilité de passer les commandes quand cela leur convient le mieux. Même si cela se produit en dehors de vos heures de travail.

Et cela peut aider à réduire considérablement la taille de votre commande. Parce qu'ils peuvent facilement choisir de programmer une heure de ramassage ou de livraison préférée dans votre temps de travail.

Et donc, quand vous ouvrez, vous avez déjà une liste de choses à faire pour examiner et commencer à agir.

- Un menu en ligne est plus simple à gérer

Il est beaucoup plus facile et considérablement moins cher (ou même gratuit) de créer et de maintenir un menu de qualité qui incitera vos clients à commander chez vous à chaque fois qu'ils le verront.

Non seulement vous vous débarrassez du fardeau de l'impression et vous libérez des frais d'impression, mais vous bénéficiez également d'une grande souplesse pour changer de menu à tout moment.

De plus, avec un excellent menu en ligne et un client configurant lui-même sa commande en ligne, il se produit des ventes supplémentaires. :)

Cela signifie que s'ils voient la page des desserts, ils l'ajouteront également à leur commande, à côté de leur plat principal préféré.

Selon NPR (National Public Radio), les clients en ligne ont tendance à dépenser en moyenne 4% plus d'argent .

- Moins de tracas pour vous

Les clients peuvent commander très rapidement ou peuvent prendre beaucoup de temps à se décider. Ce n'est plus un problème pour vous. En passant de la commande hors ligne à la commande en ligne, vous évitez les tracas liés au traitement des clients indécis et au temps perdu par le personnel. Et cela signifie des économies importantes pour **VOUS**.

Et si vous le faites comme un pro, vous pouvez même éliminer les appels de suivi. Avec un système de commande comme le nôtre , la confirmation de commande est reçue par le client en temps réel .

Vous n'avez donc aucune raison de perdre votre temps à les rappeler pour confirmer leur commande.

2. Différentes formes de la restauration en ligne

En tant que restaurateur, vous avez probablement déjà rencontré deux types de systèmes de commande en ligne. Ce sont des systèmes de marché et des systèmes de libre service.

Bien qu'ils fassent fondamentalement les mêmes choses, le modèle commercial à l'origine de ces services a un impact considérable sur les performances de vos commandes en ligne.

➤ Systèmes de commande en ligne marché

C'est là que la grande majorité des restaurateurs commencent. Les systèmes de commande du marché sont ceux comme Deliveroo, EatNow, Menulog, Uber Eats, Foodpanda, etc. Vous pouvez considérer ces plateformes comme celles d'eBay et Etsy.

Généralement, ces entreprises vous contacteront en premier. Ils téléchargent votre menu en ligne et vous permettent de commencer à accepter les commandes immédiatement. Ils font également beaucoup de promotion et de marketing pour générer du trafic sur leur site Web et générer des ventes pour leurs magasins.

La façon dont ces systèmes gagnent de l'argent consiste à prendre un% de chaque commande passée via leur système. Bien que ce soit généralement le moyen le plus simple de se connecter à Internet, il est également le plus coûteux. Le secteur de la restauration est l'un des secteurs les plus compétitifs avec des marges bénéficiaires faibles. Perdre un% de chaque commande, et pas seulement de 1 à 3%, mais généralement de 5 à 20% ou plus peut avoir un impact considérable sur vos résultats financiers.

La plupart des restaurateurs commenceront avec ces services, mais en viendront bientôt à cette réalisation et commenceront à chercher des solutions alternatives. Cela dit, ce n'est pas totalement mauvais. Idéalement, avec toutes les activités marketing de ces entreprises, elles sont en mesure de vous générer de nouveaux clients que vous n'auriez peut-être pas eu autrement.

La situation inverse peut aussi être vraie lorsque vos clients habituels commencent à commander en ligne via ces sites, à partir desquels vous perdez une grande partie de vos ventes habituelles. C'est pourquoi il est important que vous utilisiez les systèmes de commande du marché en conjonction avec les systèmes de commande en ligne en libre service.

➤ Systèmes de commande en ligne en libre service

La montée en puissance du système de commande en ligne en libre-service est due à son prix nettement moins cher par rapport aux systèmes du marché. Généralement, ces systèmes facturent un coût mensuel fixe et / ou des frais d'installation. Cependant, cela revient beaucoup moins cher que de payer un % de chaque commande.

Ces systèmes vous permettent essentiellement de créer votre propre système de commande en ligne. Vous pouvez les comparer à des solutions de commerce électronique telles que Shopify et Bigcommerce.

Outre le faible coût, l'autre avantage de ces systèmes est qu'ils permettent généralement un degré de personnalisation plus élevé et une multitude de fonctionnalités supplémentaires.

Si vous envisagez d'adopter des commandes en ligne, il est absolument essentiel que vous utilisiez d'abord un système de commande en ligne en libre-service, puis que vous utilisiez les systèmes du marché.

3. Choix de l'application de la restauration en ligne

Conclusion générale