

► La transformation digitale de la restauration commerciale

**Visibilité, e-réservation, fidélisation des clients, relations avec les *foodtech* :
où en sont les restaurateurs ?**

De la conquête à l'enrichissement de l'expérience client en passant par l'optimisation des process organisationnels, la restauration commerciale ne peut ignorer les enjeux du digital. Si trop peu d'acteurs ont à ce jour saisi les enjeux d'une collaboration avec des *start-up* du web, elles se posent toutes la question de l'utilisation des technologies digitales pour augmenter la fréquentation de leurs restaurants. **Quels sont les acteurs de la restauration les plus avancés dans leur transition digitale ? Lesquels seront les plus à même de d'en profiter pour bâtir rapidement et à leur avantage la restauration du futur ?**

Grâce à cette **analyse complète et des benchmark détaillés de plus de 80 enseignes** sur leur site internet, leurs dispositifs mobiles et leur présence sur les réseaux sociaux, vous disposerez d'un véritable outil pour stimuler votre réflexion. Nous sommes à votre disposition pour vous apporter des compléments d'information concernant cette étude de référence dont vous trouverez ci-joint la présentation. Pour la recevoir, il vous suffit de nous retourner le bon de commande au verso de la plaquette ou de vous rendre directement sur notre site internet pour la télécharger immédiatement.

Delphine David
Directrice d'études
Xerfi Precepta

La transformation digitale de la restauration commerciale

Visibilité, e-réservation, fidélisation des clients, relations avec les *foodtech* : où en sont les restaurateurs ?

LES POINTS FORTS DE L'ÉTUDE

- L'analyse des dispositifs digitaux au service de l'enrichissement de l'expérience et de la connaissance client
- La dynamique des *foodtechs*, partenaires ou concurrentes des restaurateurs
- Le *benchmark* de 80 enseignes de restauration selon leur stratégie *web-to-store*, mobile et sur les réseaux sociaux
- De nombreux exemples d'initiatives concrètes mises en œuvre par des restaurateurs, indépendants ou sous enseigne



2^e édition - Juillet 2018 - 200 pages

► Une étude Xerfi Precepta pour :

- **Évaluer l'avancée de la transformation digitale des principales enseignes de restauration**

L'étude dresse un bilan de digitalisation des divers segments de la restauration commerciale (restauration rapide, restauration traditionnelle, cafétéria) ainsi que des différents types d'acteurs (enseignes vs établissements indépendants). Elle s'appuie entre autres sur **un benchmark des dispositifs digitaux élaborés par plus de 80 enseignes leaders** afin de mettre en lumière les réseaux les plus avancés dans leur transformation numérique.

- **Décrypter les innovations technologiques qui transforment le *front office* et le *back office***

Alors que le digital impacte tous les maillons de la chaîne de valeur des restaurateurs (achats, transformation, vente, RH, marketing/communication...), l'étude décrypte les innovations, quel que soit leur niveau de maturité, qui concourent à l'enrichissement de l'expérience client et l'amélioration de la gestion opérationnelle des établissements : réservation d'une table en ligne, *click & collect*, *phygital*, e-commerce BtoB, e-recrutement, intelligence artificielle, *blockchain*, etc.

- **Comprendre le nouvel environnement concurrentiel digital des restaurateurs face aux plateformes**

Dans un contexte où les restaurateurs ne mènent pas leur transformation digitale de façon isolée, une multitude d'acteurs du web leur viennent en appui tandis que d'autres les concurrencent. Le rapport identifie ainsi les entreprises de la *foodtech* qui évoluent dans l'environnement de la profession.



TABLE DES MATIÈRES ET CONTENU DE L'ÉTUDE

200 pages

1. LA SYNTHÈSE & LES CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

Cette synthèse dresse le bilan de l'avancée de la transformation digitale des restaurateurs. Elle met l'accent sur les principaux défis à relever et les opportunités à saisir. Elle décrypte également l'impact de cette transition sur les organisations et le jeu concurrentiel actuel et à venir.

2. LES 6 ENJEUX CLÉS DE LA TRANSITION DIGITALE DES RESTAURATEURS

- Augmenter la fréquentation des restaurants grâce à l'audience du web
- Répondre aux attentes d'une population urbaine hyper connectée
- Accompagner la transition digitale des restaurateurs indépendants
- Collecter la *data* en multipliant les points de contact numériques
- Améliorer les *process* et la rentabilité
- Nourrir le capital immatériel de la marque

3. LES MÉDIAS DE COMMUNICATION ET DE VENTE DES RESTAURATEURS

- **Les sites internet des restaurateurs, une logique *web-to-store* dominante** : audit des sites de 80 enseignes de restauration (restauration rapide, traditionnelle, cafétérias), analyse des fonctions (information, réservation en ligne, *click & collect*, e-commerce)
Illustration : Paul Bocuse, une avancée en ordre dispersé sur Internet et dans le e-commerce
- **Les dispositifs mobiles des restaurateurs, une innovation sur les usages en mobilité** : audit des sites et applications de 80 enseignes (rapide, traditionnelle, cafétérias), enjeux (attirer une audience qualifiée dans le restaurant) et rôle des applications mobiles dans le m-commerce (fluidifier les parcours clients) et dans les salles de restaurants (carte de fidélité dématérialisée, paiement *in-app*)
Illustrations : le smartphone, pilier de la stratégie digitale de Starbucks ; une innovation permanent sur les services en mobilité chez McDonald's
- **La présence dans les médias sociaux, un double objectif de conquête et de fidélisation** : audit de 80 enseignes de restauration (rapide, traditionnelle, cafétérias) sur leur présence sur les réseaux sociaux, analyse des enjeux (faire vivre la marque, dialoguer avec les clients...)

4. LES PLATEFORMES PARTENAIRES ET CONCURRENTES DES RESTAURATEURS

- **Les plateformes de référencement local, levier pour accroître sa visibilité en ligne** : un écosystème constitué de leaders du web (moteurs de recherche, annuaires, services de cartographie, médias sociaux, moteurs de recommandation, spécialistes des catalogues digitalisés)
Illustration : PagesJaunes, des solutions de référencement et de communication pour les enseignes et les restaurateurs indépendants
- **Les guides et plateformes de réservation, levier pour générer du trafic dans les restaurants** : les dernières générations (*mobile natives*) s'appuient sur la géolocalisation, l'immédiateté et les recommandations d'influenceurs gastronomiques, focus sur la cartographie et l'audience des guides et plateformes de réservation en ligne
Illustrations : La Fourchette, une montée en gamme *via* un développement des services aux restaurateurs ; Airbnb se lance dans la réservation de restaurants
Illustrations : BIM ; Marks ; LasTables ; Paris Foodies
- **Les plateformes de livraison de repas, axe de diversification des services et des revenus** : une convergence des *business models* ? Un rapport de force défavorable aux restaurateurs ? Focus sur la typologie des *foodtech* (*marketplaces*, *delivery food services*, restaurants virtuels)
Illustrations : Just Eat, un modèle rentable ; McDonald's vs UberEats et Foodora

5. LA DIGITALISATION DES SALLES DE RESTAURANTS

- **Le phygital en front office au service de l'expérience client** : analyse des objectifs (fluidifier le parcours client, assister les serveurs, communiquer, divertir)
Illustrations : les bornes et tables connectées chez Hippopotamus ; les serveurs connectés chez Who's ; la réalité augmentée chez Bareburger...
- **Focus sur l'innovation dans les moyens de paiement** : vers une dématérialisation généralisée des titres restaurants ? Quelles solutions de paiement pour le paiement mobile au restaurant ? Le bitcoin est-il pertinent pour les bars et restaurants ?

6. LA DIGITALISATION DES FONCTIONS SUPPORT

- **La digitalisation du *back office* au service de l'efficacité opérationnelle** : assister le cuisinier dans la planification des menus, la réduction du gaspillage, le respect des normes d'hygiène ; optimiser la gestion de l'établissement (gestion des ressources humaines...)
- **Le e-recrutement, un essor des applications mobiles spécialisées** : les chiffres clés, les enjeux de l'emploi dans la restauration et la cartographie des plateformes de e-recrutement
Illustration : **Badakan** rachète Helloextra
- **Le e-commerce BtoB, des fournisseurs (IAA et grossistes) en retard** : cartographie de l'audience des e-commerçants, chiffres clés du e-commerce de produits alimentaires, d'équipements et fournitures pour CHR
Illustration : **le marché de Rungis** lance sa *marketplace*

7. LES TECHNOLOGIES DE DEMAIN AU SERVICE DE LA RESTAURATION

- **L'intelligence artificielle, l'automatisation des tâches et l'analyse prédictive** : les applications de l'IA pour les consommateurs et les restaurateurs, focus sur les assistants personnels intelligents, le marketing prédictif et les implications opérationnelles du RGPD
Illustration : **Amazon Echo**, nouvelle interface client
- **La blockchain et la traçabilité alimentaire** : les bénéfices de la *blockchain* en matière de traçabilité alimentaire
Illustration : **Connecting Food**, une *blockchain* dédiée aux filières alimentaires à risque

8. LE BILAN DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DE LA RESTAURATION

- **Le défi de la transition digitale des restaurateurs est-il en passe d'être relevé ?** Quels sont les maillons de la chaîne de valeur les plus digitalisés ? Quels sont les acteurs et segments les plus digitalisés ?
- **Quels impacts de la transition digitale sur les organisations ?** Quelles sont les modalités de la transition digitale (croissance internet, open innovation, rachat de start-up...) ? Quelles sont les implications sur les rapports de force concurrentiels du secteur avec son environnement ?
- Étude de cas : **Elior Group / Areas**, une transformation digitale à 360°

LES PRINCIPAUX ACTEURS CITÉS OU ANALYSÉS DANS L'ÉTUDE

- ADECCO
- AGAPES RESTAURATION
- AIRBNB
- ALIPAY
- AMAZON
- AMORINO
- ANGE BOULANGERIE
- APPLE
- AREAS
- AU BUREAU, CAFE LEFFE
- BACCHUS EQUIPEMENTS
- BADAKAN
- BAGELSTEIN
- BERT'S
- BIG FERNAND
- BIG MAMMA
- BIM
- BISTROT DU MARCHÉ
- BONJOB
- BOS EQUIPEMENT
- BOULANGERIE LOUISE
- BRAGARD
- BRAKE
- BRASSERIES PAUL BOCUSE
- BRIGAD
- BRIOCHE DORÉE
- BRISTOT RÉGENT
- BUFFALO GRILL
- BURGER KING
- CADREMPLOI
- CAMPANILE RESTAURANT
- CDISCOUNT
- CHOMETTE
- CLASS'ROUTE
- COJEAN
- COLUMBUS CAFÉ & CO
- COMPTOIRS CASINO
- CONNECTING FOOD
- CORA CAFÉTERIA
- CORSO
- COURTEPAILLE
- CRESCENDO
- CROCODILE RESTAURANTS
- DEL ARTE
- DELIVEROO
- DIGIBON
- DOMINO'S PIZZA
- EATWITH
- EDENRED
- ELIOR GROUP
- EPICERY
- EXKI
- FACEBOOK
- FETCH
- FEUILLETTE
- FIGAROSCOPE
- FINAROME
- FLO BRASSERIES
- FOODCHÉRI
- FOODMEUP
- FOODORA
- FOURNIRESTO
- FRÈRES BLANC
- FRICHTI
- FROGPUBS
- FUXIA
- GASTRO HERO
- GAULT & MILLAU
- GÉRARD JOULIÉ
- GOOGLE
- GRAND BISTRO
- GROUPE BERTRAND
- GROUPE LE DUFF
- HARD ROCK CAFÉ
- HELLO GASTON
- HELLOEXTRA
- HIPPOPOTAMUS
- IDÉAL GOURMET
- IDEOLYS
- IKEA RESTAURANT
- INDIANA CAFÉ
- INSTAGRAM
- JOB MINUTE
- JOUR
- JUST EAT
- KELJOB
- KFC
- LA BOÎTE À PIZZA
- LA BOUCHERIE
- LA CRIÉE
- LA CROISSANTERIE
- LA FOURCHETTE
- LA MAISON KAYSER
- LA MIE CÂLINE
- LA MIE DE PAIN
- LA PANETIÈRE
- LA PANIÈRE
- LA PATATERIE
- LA TAVERNE DE MAÎTRE KANTER
- L'ADDITION
- LADURÉE
- LASTABLES
- LE FOODING
- LE GRENIER À PAIN
- LE KIOSQUE
- LE PAIN QUOTIDIEN
- LE PARADIS DU FRUIT
- LE PETIT FUTÉ
- LE PETIT PAUMÉ
- LEBONCOIN
- L'ÉDITO
- LÉO RESTO
- LÉON DE BRUXELLES
- LES FROMENTIERS
- LES PIEDS DANS LE PLAT
- LES RELAIS D'ALSACE
- L'EXPRESS STYLE
- LHR EMPLOI
- LIVEPEPPER
- LUNCHR
- LYF PAY
- LYON RESTO
- MANPOWER
- MARBLE
- MARCHÉ DE RUNGIS
- MARIE BLACHERE
- MARKS RESTAURANTS
- MCDONALD'S
- MCR EQUIPEMENTS
- MEMPHIS COFFEE
- MÉTRO CASH & CARRY
- MICHELIN RESTAURANTS
- MICROSOFT
- MISO ROBOTICS
- MONEO RESTO
- MONETICO
- MONSTER
- NABAB KEBAB
- NATIXIS
- NESTOR
- NISBETS
- NOURA
- O'TACOS
- ONCLE SCOTT'S
- PAGESJAUNES
- PATAPAIN
- PAUL
- PAY MY TABLE
- PAYLIB
- PIZZA HUT
- PIZZA PINO
- PLANET SUSHI
- POIVRE ROUGE
- POMME DE PAIN
- POP CHEF
- POULAILLON
- PRÊT A MANGER
- PROMOCASH
- QUICK
- RECRUTEMENT RESTAURATION
- RESTO FLASH
- RESTO MALIN
- RESTO-IN
- RESTOLEIL
- RESTOPOLITAN
- SODEXO
- SPEED BURGER
- SPEED RABBIT PIZZA
- STARBUCKS COFFEE
- STEAK'N SHAKE
- SUBWAY
- SUSHI SHOP
- TABLAPIZZA
- TABLEONLINE
- TIENDEO
- TILLER
- TIME OUT
- TOMMY'S DINER
- TRANSGOURMET
- TRAQ'FOOD
- TRIPADVISOR
- TWITTER
- UBER EATS
- UNILEVER FOOD SOLUTIONS
- UP
- VEGA DIRECT
- WYSIFOOD
- YAHOO
- YUM! BRANDS
- ZENCHEF

CES ÉTUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER

- **Les grandes défis des fournisseurs de la restauration à l'horizon 2020**
7DIS43 – Mars 2017
- **La restauration collective à l'horizon 2021**
7SCO42 – Janvier 2018
- **Les industriels de l'agroalimentaire face à la transition digitale**
8COM35 – Avril 2018
- **La transformation digitale de la distribution**
7DIS96 – Décembre 2017

Pour recevoir votre étude **IMMÉDIATEMENT**,
COMMANDER sur **XERFI.COM**

- 1 Entrez le code 8SME37 dans la barre de recherche pour la retrouver
- 2 Achetez l'étude directement par carte bancaire
- 3 Recevez votre étude en format pdf sur votre compte client xerfi.com

Retrouvez sur le site xerfi.com le plus vaste catalogue d'études sur les secteurs et les entreprises



Profitez d'une **réduction de 10% sur la 2^e étude achetée** parmi la liste d'études ci-dessus en saisissant le code « EPEC2018 » dans votre panier



À retourner à :

Groupe Xerfi 13-15 rue de Calais 75009 Paris
Téléphone : 01 53 21 81 51 / email : commande@xerfi.fr

Réf : 8SME37 / PTAX

INFORMATIONS CLIENT

Nom :

Prénom :

Fonction :

Société :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Adresse email :

Téléphone :

TVA Intra :

N° SIRET :

Facture avec la livraison. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur à la date d'émission de la facture. En cas de litige, il est fait attribution exclusive au Tribunal de Commerce de Paris. Tarifs valables jusqu'au 31/07/2019 (TVA 20,0%).

La transformation digitale de la restauration commerciale

MODE DE RECEPTION DE L'ETUDE COMMANDEE

Version papier (classeur)	Version électronique (fichier pdf)	Version électronique + version papier
2 500,00 € HT 2 637,50 € TTC (TVA 5,5%)	2 400,00 € HT 2 880,00 € TTC (TVA 20,0%)	2 800,00 € HT 3 360,00 € TTC (TVA 20,0%)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODE DE REGLEMENT CHOISI

- dès réception de l'étude et de la facture
 par carte bancaire sur www.xerfi.com
 par chèque joint à l'ordre de XERFI-DGT

Date, signature et cachet obligatoires

XERFI-DGT SAS au capital de 5 786 051 euros - 13-15 rue de Calais 75009 Paris
RCS Paris B 523 352 607 - TVA intracommunautaire : FR22523352607