

A digital tablet is the central focus, displaying a restaurant ordering interface. The screen shows a large image of a pan with pasta and tomatoes, with the text "ORDER ONLINE" and "ENJOY YOUR FOOD" overlaid. Below this, there's a section titled "YOUR ORDER HERE" with various food items like salads, peas, and dumplings. The tablet is placed on a light-colored surface with fresh vegetables like tomatoes and artichokes, and kitchenware like a fork and a knife. The entire scene is overlaid with a semi-transparent green filter.

Le restaurant numérique

La décision d'ouvrir un restaurant est le fruit d'une passion pour la bonne chère et les boissons pour la création d'une expérience culinaire. Mais vous n'êtes pas sans savoir que l'exploitation réelle d'un restaurant, c'est aussi du travail acharné, de faibles marges bénéficiaires et une concurrence intense. Et les nouvelles générations de clients augmentent les enjeux. Ils sont connectés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et considèrent la technologie comme un élément central de leur mode de vie. Internet n'est pas seulement un outil, c'est l'endroit où ils vivent. Et vous ne pouvez ignorer ce segment. Parce que d'ici peu, ce sera votre clientèle majoritaire.

Évidemment, le cœur d'un restaurant n'a pas changé et ne changera pas. Il s'agit toujours de la qualité de la nourriture, du service et de l'ambiance. Mais vos clients ont maintenant des attentes nouvelles et supplémentaires. Ils privilégient la commodité, le service personnalisé et la rapidité autant que les bonnes saveurs. Ils ne veulent pas savoir quelles sont vos spécialités - ils veulent que vous écoutiez les leurs.

S'adapter peut être aussi simple qu'accepter des réservations de table depuis un téléphone, ou aussi complexe que proposer l'accueil des clients, la formulation de suggestions personnalisées, la commande et le paiement uniquement par des moyens numériques. Les progrès technologiques, de la collecte de données jusqu'aux outils numériques, vous ont ouvert de nouvelles voies pour communiquer avec vos clients.

Les ajustements numériques que vous mettrez en place dépendront de votre type de restaurant et des opportunités les plus intéressantes que cela pourra générer pour vous et vos clients. Ainsi que de votre degré d'ouverture au changement. Mais il est certain que la numérisation offre une multitude d'avantages potentiels.

Happy Reading
Your friends at Trive

1. Attirer des clients

2. L'expérience client

3. La cuisine

4. Votre activité

1.

**Attirer des
clients**

1

● Attirer des clients

La porte numérique

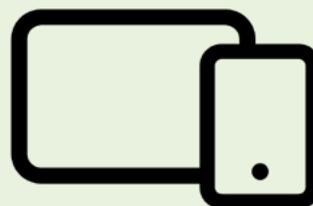
Un groupe d'amis organise un dîner ensemble. L'une d'entre eux suggère qu'ils commandent des plats à emporter dans le quartier et viennent manger chez elle. Un autre propose son restaurant préféré. L'amie numéro trois utilise son téléphone pour vérifier les critiques de plusieurs plateformes différentes. Ils choisissent un lieu qu'ils aiment et réservent une table à la fenêtre. Dans le taxi les conduisant vers le restaurant, ils commandent leurs plats à l'avance tout en informant le restaurant de leurs allergies éventuelles.

Ce n'est pas parce qu'ils ont envie de socialiser qu'ils sont prêts à patienter en fonction de votre personnel ou d'attendre au téléphone pour réserver une table. Et votre emplacement de choix peut avoir beaucoup moins d'importance pour eux que les recommandations en ligne de milliers de clients précédents. Alors que l'emplacement était autrefois essentiel, avec la numérisation, vous pourriez réaliser de belles économies sur l'immobilier.

Attirer l'attention des clients est encore en grande partie une question de bouche à oreille. Mais soyons réalistes, **ce mode de communication ne se répand plus d'une personne à l'autre, mais à travers et entre les réseaux de personnes sur les plateformes de médias sociaux**. Les applications tierces telles que La Fourchette représentent des millions de visiteurs et de critiques chaque année. Et beaucoup de clients potentiels sont leurs meilleurs amis.



Le bouche à
oreille se propage
par le biais des
médias sociaux



Les portails de restauration, les réseaux sociaux et les applications mobiles permettent à tous les types de restaurants de faire partie du mode de vie des consommateurs. Ces plateformes vous offrent de nouvelles façons de communiquer avec vos clients - avant même qu'ils mettent les pieds dans votre établissement - que vous exploitiez une boulangerie, un café, un restaurant ou un bar.

La livraison de nourriture a augmenté de 7%

Dans la restauration, le service consiste à donner aux clients ce qu'ils veulent, quand et où ils le veulent. Aujourd'hui plus que jamais. Vos clients préféreront peut-être ne pas dîner à l'extérieur, mais plutôt opter pour des livraisons à domicile et des plats à emporter. Les livraisons de nourriture ont connu un taux de croissance annuel de 7% à l'échelle mondiale au cours des cinq dernières années et touchent tous les types de restaurants. Cela crée des opportunités comme des services de plats à emporter, de livraison et de livraison par des tiers.



Ce que nous offrons

Trivec propose une large gamme de produits conçus pour améliorer l'expérience client, y compris l'intégration à des applications tierces qui aident à vous trouver.

Le système de caisse de Trivec est basé sur une API flexible, ce qui facilite l'intégration avec diverses entreprises tierces effectuant des livraisons et interagissant avec les clients par d'autres moyens novateurs.

Vos prochaines étapes

Interagissez avec vos clients. Soyez présent sur les plateformes de médias sociaux et répondez aux commentaires et aux questions. C'est très important, que vous exploitiez un snack ou un véritable restaurant. **Un sondage mené par Deloitte en 2016 a révélé un taux de retour des clients de 84% si les établissements répondaient directement à leurs commentaires.**

Créez votre propre présence numérique. Pour un café, cela peut signifier investir dans un site Web ou une application conviviale avec un menu détaillé, ou s'inscrire sur des sites tiers comme La Fourchette. Un restaurant peut quant à lui investir dans les services d'un opérateur tiers pour les réservations, les commandes, les plats à emporter et les livraisons.

2.

L'expérience client

2. L'expérience client

Sur la table ce soir

Personne ne sait exactement où la numérisation et l'innovation technologique mèneront le secteur de la restauration. Mais une chose est certaine: oubliez le statu quo, il a déjà valsé par la fenêtre d'un food truck passant par là.

Fini le temps où les clients s'attendaient, lorsqu'ils se rendaient au restaurant, à devoir patienter pour qu'on les conduise à leur table, patienter pour commander des boissons, patienter en attendant les suggestions du jour, etc. Soit. Vous avez compris l'essentiel... Et ce jusqu'à attendre pour payer afin de pouvoir partir. Les solutions actuelles sont nombreuses et contribuent à éliminer ce risque d'expérience négative pour le client.

La réservation en ligne n'était que le début

La réservation en ligne n'était qu'un début. Il existe une foule de solutions numériques qui se banalisent rapidement. Dans un restaurant, le serveur vous accueillera par votre nom, prêt à prendre votre commande sur la tablette reliée à la fois à la cuisine et au système de caisse. Dans un autre, on proposera une approche encore plus décontractée, avec des téléavertisseurs qui préviennent le client lorsque sa commande est prête à être récupérée en libre-service. Un fast food installera des kiosques de libre-service près de l'entrée, où les clients pourront passer leurs commandes en les complétant par des options personnalisées. **Lorsque vous arriverez à la boulangerie, vos pâtisseries, que vous aurez payées depuis votre téléphone, attendront sur le comptoir.** Les food trucks auront une application de commande comprenant une carte de fidélité avec des réductions.

>



La technologie de sensibilisation et la connaissance des données sont d'autres moyens d'améliorer l'expérience client, en permettant à votre personnel de suggérer des spécialités personnalisées, d'éviter les allergies et de s'en tenir aux préférences alimentaires générales du client. Ses comportements passés seront sauvegardés dans votre système et automatiquement adaptés pour la recommandation du prochain repas afin d'améliorer la saveur, la personnalisation et la satisfaction du consommateur. Le système peut également inclure les places préférées d'un client, le mode de paiement et l'adresse de livraison à domicile.

Ce que nous offrons

Les **kiosques en libre-service** de Trivec permettent aux clients de commander entièrement par eux-mêmes. Ces kiosques sont un excellent moyen d'augmenter les ventes, un endroit où vous pouvez facilement communiquer avec vos clients au sujet des spécialités, des campagnes promotionnelles, etc

Notre système de caisse contient un **module de fidélisation** permettant d'ajouter une base de données de clients. Les clients peuvent accumuler des points de fidélité et vous pouvez les associer à des remises et des offres spéciales.

Nos **systèmes automatiques de distribution de boissons** vont des distributeurs de bière et de vin qui réduisent le gaspillage et vous aident à superviser les ventes, jusqu'aux bars en libre-service où les clients peuvent se servir eux-mêmes leurs consommations.

Nous offrons également des **systèmes qui alertent les clients** lorsque leurs plats sont prêts à être récupérés, par le biais de grands écrans d'affichage ou de téléavertisseurs.

Vos prochaines étapes



Analysez le segment de la restauration dans lequel vous vous trouvez du point de vue du client. Y a-t-il une longue file d'attente durant la pause de midi? Avez-vous beaucoup de clients attendant de pouvoir emporter leurs plats? Avez-vous songé au libre-service? À la livraison par une partie tierce?

Proposez la commande en ligne. Un nombre croissant de clients préfèrent commander en ligne et lorsqu'ils le font, les études montrent qu'ils dépensent également plus.

Envisagez des récompenses et des réductions afin de fidéliser vos clients. Selon une étude menée par le Groupe du NDP, les consommateurs utilisent les applications de restauration pour réaliser des économies, ce qui se traduit par une utilisation accrue des applications. **Les applications sont également un moyen efficace pour les clients de personnaliser leurs commandes et de réduire le temps d'attente.**



3.

La

cuisine

3. La cuisine

Dans les coulisses

La plupart des efforts de numérisation auront un impact positif sur votre restaurant, vos employés et vos clients. Certaines choses ne sont pas faites pour que vos clients s'en rendent compte, mais pour qu'ils en tirent profit. Ils devraient seulement constater l'excellent service qu'ils reçoivent. **Un système de caisse qui intègre toutes les étapes, de la disponibilité des tables jusqu'au paiement de l'addition, n'implique pas directement le client, mais il permet un service plus rapide et plus fiable.**

Avec un système numérique, le serveur utilise un appareil mobile pour prendre les commandes à table. Lorsque la commande est entrée dans le système, le personnel de la cuisine et du bar peut la lire instantanément sur les écrans muraux et commencer à préparer la nourriture et les boissons avant même que le serveur ait quitté la table. L'information est simultanément transmise au système de caisse et permet au personnel de diviser facilement les additions, de donner aux clients la possibilité de laisser un pourboire et d'imprimer leur reçu directement à table au moment du départ.

Ce type de système intégré a le potentiel d'améliorer l'expérience client, de réduire le stress du personnel et d'augmenter vos bénéfices. Simplifier la vie de vos employés signifie qu'il leur reste plus d'énergie pour accueillir vos clients. Cela libérera du temps pour le personnel et permettra à votre établissement de se concentrer davantage sur l'ambiance, les menus et un service exceptionnel. Bref, sur ce qui compte vraiment.

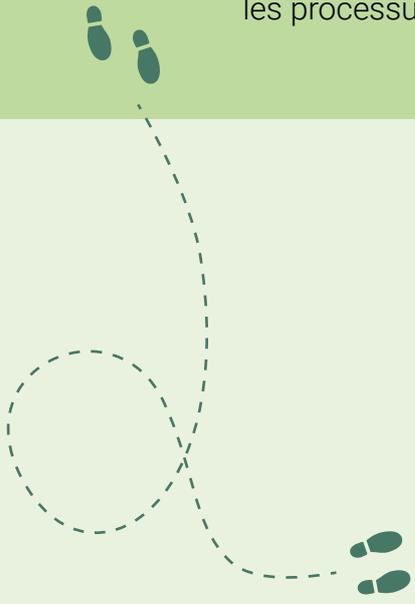


Ce que nous offrons

Avec le système de caisse Trivec complet et facile à utiliser, vous êtes certain de libérer un temps précieux dans votre restaurant et votre bureau. Le système comprend une **solution mobile** pour la prise de commandes et le paiement, un **système d'affichage en cuisine** remplaçant les commandes manuscrites, la gestion de la logistique comme les places en salle ainsi que des données de vente agrégées envoyées à un site Web.

Grâce à notre collaboration avec des fournisseurs de paiement locaux, **vous pouvez avoir un nombre illimité de terminaux de cartes connectés à un système de caisse** et en utilisation simultanée sans bloquer la caisse, ce qui vous permet d'effectuer plusieurs paiements en même temps.

De plus, Trivec collabore avec les systèmes QSR qui fonctionnent bien avec les processus d'automatisation en cuisine.



Vos prochaines étapes

Comment vos clients paient-ils vos services? Qu'il s'agisse de modes de paiement (en ligne, par téléphone, par carte de paiement avec possibilité de diviser l'addition et de laisser un pourboire, etc.) ou de systèmes de caisse intégrés et connectés, il existe de nombreux moyens de faciliter le paiement pour les clients et pour vous-même.

Pour les petits établissements, comme les cafés ou les bars, les téléavertisseurs signalant aux clients que leur commande est prête à être récupérée élimineront le besoin de crier les commandes ou de courir d'une table à l'autre.

Quel système de caisse serait approprié pour votre restaurant? L'investissement initial est rentable à long terme et profite à la fois au personnel et aux clients. La gestion des tables, la commande et le paiement mobiles, les écrans en cuisine et les infos commerciales peuvent être un avantage pour vous.

4.

**Votre
activité**

4. Votre activité

Exploitation d'une activité

La numérisation est une étape cruciale pour le secteur de la restauration. Il n'est pas nécessaire d'imaginer des robots ou des drones prenant la place de l'homme. Sauf si c'est là votre objectif. Mais les établissements qui choisiront d'ignorer ces nouvelles solutions souffriront. La numérisation est peut-être axée sur le client, mais c'est votre activité qui a toutes les chances de remporter le gros lot.

Les solutions techniques se concentrent sur l'effet direct sur les clients et l'effet indirect sur votre activité. La plupart, bien sûr, sont bénéfiques pour les deux et vont de pair. Par exemple, la technologie de sensibilisation et la connaissance des données vous permettent de savoir ce que vos clients souhaitent et vous aident à répondre à leur demande. Tout le monde y gagne.

Mais certains aspects de la numérisation portent strictement sur le niveau commercial des opérations. **Un système de caisse qui automatise les statistiques de ventes et de revenus n'est pas d'un grand intérêt pour les gens qui mangent dans votre restaurant. Mais il l'est pour vous, propriétaire.** L'intégration d'un tel système avec le personnel, la comptabilité, la budgétisation et l'inventaire sera très bénéfique pour votre activité. Cela vous laissera du temps pour faire ce que vous aimez.

>



La numérisation est peut-être axée sur le client, mais c'est votre activité qui a toutes les chances de remporter le gros lot

La logistique quotidienne de l'exploitation d'un restaurant interfère souvent avec l'accent qui devrait être mis sur les clients ou la création de nouvelles opportunités de revenus. Des investissements judicieux dans des systèmes numériques et automatisés vous permettront de vous concentrer davantage sur les décisions et moins sur les tâches routinières.

Ce que nous offrons

Trivec est une plateforme à guichet unique vous offrant une vue d'ensemble sur toutes vos opérations commerciales. En plus **des rapports automatisés**, elle peut être adaptée à votre activité et intégrée à vos systèmes existants, notamment en matière de **gestion du personnel, de finances et d'inventaire**. Grâce à de multiples intégrations à d'autres systèmes clés, nous vous aidons à rationaliser et automatiser vos activités commerciales quotidiennes.

Nos **systèmes de boissons automatisés** distribuent des quantités mesurées de bière ou de vin, réduisant ainsi les gaspillages, et s'intègrent également à notre système de caisse, vous donnant des informations instantanées sur les ventes et les stocks. Dans le même ordre d'idées, nous proposons **un système de contrôle automatique des bouteilles** (système ABC), conçu pour s'assurer que les spiritueux soient servis dans les bonnes quantités.

Vos prochaines étapes

Examinez vos systèmes existants de commande, de gestion du personnel, de planification, d'inventaire et de comptabilité et voyez si un système intégré complet peut vous convenir.

Essayez d'estimer le temps que vous consacrez à des tâches logistiques telles que la gestion des tables et du personnel. Voyez s'il existe une solution automatisée ou numérique qui vous ferait gagner du temps.

Pour rester compétitifs sur le marché d'aujourd'hui, les restaurants doivent investir dans des solutions qui facilitent les activités commerciales quotidiennes, tant en ligne que dans la cuisine ou le bureau.



Sur un marché déjà concurrentiel, l'avenir appartient aux restaurants qui trouveront les bonnes solutions technologiques afin de renforcer leurs marges tout en améliorant la satisfaction du client. Nous espérons que ces informations vous inciteront à passer à l'étape suivante de votre processus de numérisation. Nous serions heureux de vous en dire plus et de vous montrer comment nos produits et services peuvent vous être utiles.

**Vous pouvez nous joindre
à l'adresse**

info@trivec.be

+32 14 42 32 37

