



L'AVENIR DES SERVICES DE RESTAURATION



L'avenir des services de restauration

En règle générale, la décision d'ouvrir un restaurant naît d'une passion pour la bonne cuisine, pour la création d'une expérience gastronomique. Or, comme vous le savez, la gestion d'un restaurant est en réalité synonyme de dur labeur, de faibles marges bénéficiaires et de concurrence acharnée. Et les nouvelles générations de clients mettent la barre encore plus haut. Connectés 24/7, ils considèrent la technologie comme un élément central de leur mode de vie. De plus, leur segment ne saurait être ignoré, car d'ici peu, il représentera votre principale clientèle.

Bien entendu, le cœur de métier d'un restaurant n'a pas changé et ne changera jamais. Ses éléments phares restent la bonne cuisine, le service et l'ambiance. Cependant, vos clients affichent désormais de nouvelles attentes. Ils accordent autant d'importance à l'aspect pratique, au service personnalisé et à la rapidité qu'à la qualité des plats. Ils ne veulent rien savoir de vos particularités : au contraire, ils veulent que vous écoutiez les leurs.

De la collecte de données aux outils digitaux, les progrès technologiques ont ouvert de nouvelles voies et vous permettent désormais de vous connecter avec vos clients. Ainsi, les ajustements digitaux que vous déciderez d'adopter dépendront de votre type de restaurant. Quoi qu'il en soit, sachez que la digitalisation vous offre une foule d'avantages potentiels.

Attirer les clients





Augmentez l'accessibilité de votre restaurant

Un groupe d'amies prévoit de dîner ensemble. L'une d'entre elles propose de prendre des plats locaux à emporter afin de les déguster chez elle. Une autre vante les atouts de son restaurant préféré. Une troisième utilise son téléphone pour consulter les avis de différentes plateformes. Ensemble, elles choisissent un établissement qui leur plaît et réservent une table. Dans le taxi, elles commandent leur repas à l'avance en signalant leurs allergies au restaurant.

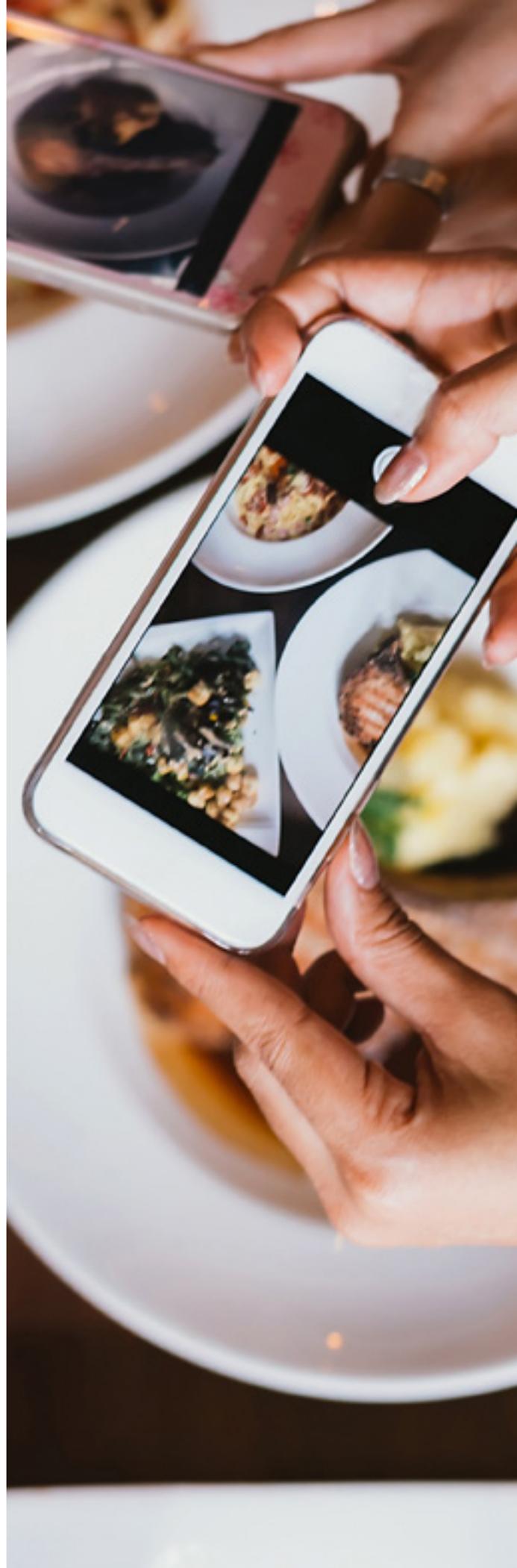
Ce n'est pas parce qu'elles ont envie de se voir qu'elles veulent forcément dépendre de l'agenda de votre personnel ou patienter au téléphone pour réserver une table. Ainsi, votre emplacement privilégié peut avoir beaucoup moins d'importance que les recommandations en ligne de milliers d'anciens clients. Si autrefois, la situation occupait un rôle primordial, le passage à l'ère digitale permet désormais de réaliser des économies substantielles en matière d'immobilier.

Le pouvoir du bouche-à-oreille sur les réseaux sociaux

L'attrait de clients potentiels dépend encore largement du bouche-à-oreille. Mais soyons honnêtes : ces communications ne se propagent plus d'une personne à une autre, mais au travers de groupes de personnes présentes sur les réseaux sociaux. Les applications tierces telles que The Fork et d'autres équivalents locaux représentent des millions de visiteurs et d'avis par an. Et de nombreux clients potentiels les adorent.

Grâce aux portails de restaurants, réseaux sociaux et applications mobiles, les services de restauration de tous types peuvent faire partie du mode de vie des consommateurs. Que vous gériez un restaurant gastronomique, un bar ou un établissement décontracté avec un service rapide, ces plateformes vous offrent de nouveaux moyens d'entrer en contact avec vos clients avant même qu'ils ne mettent les pieds dans votre établissement.

La restauration est un service qui consiste à offrir aux clients ce qu'ils souhaitent, quand et où ils le souhaitent. Aujourd'hui plus que jamais. Il se peut que vos clients préfèrent ne pas manger au restaurant et qu'ils optent pour une livraison à domicile ou des plats à emporter. Au cours des cinq dernières années, la livraison de repas a atteint un taux de croissance annuel élevé partout dans le monde, et elle touche tous les types d'entreprises de restauration. Cette évolution se traduit par des opportunités en matière de plats à emporter, de livraisons et de services de livraison tiers.





Notre offre

Trivec vous propose une plateforme de gestion de restaurant avec un large éventail de produits destinés à améliorer l'expérience client, notamment des intégrations à des applications tierces permettant aux consommateurs de vous trouver, mais aussi un programme de fidélisation, un CRM et des outils d'analyse.

Basée sur une API flexible, la caisse enregistreuse restaurant de Trivec facilite l'intégration avec diverses entreprises tierces qui effectuent des livraisons et interagissent avec les clients par d'autres moyens innovants.

Vos prochaines étapes

Interagissez avec vos clients. Soyez présent sur les réseaux sociaux et répondez aux commentaires et questions. Que vous exploitiez un bar ou un restaurant, cette approche s'avère essentielle. **Selon une enquête de Deloitte, 84 % des clients retournent au restaurant si celui-ci répond directement aux commentaires.**

Développez votre présence digitale. Pour un restaurant décontracté avec un service rapide, cette approche peut nécessiter d'investir dans un site web ou une application reposant sur l'expérience utilisateur avec un menu détaillé, ou encore d'être présent sur des applications de livraison tierces comme UberEats, Foodora et Deliveroo. Par exemple, un restaurant peut équiper son personnel de salle avec des terminaux de commande et de paiement portables intelligents, afin d'offrir à ses clients un service optimal tout en augmentant la rotation des tables.

L'expérience client





Une logistique bien pensée peut stimuler les achats

Si nous ignorons tous où la digitalisation et l'innovation technologique mèneront le secteur de la restauration, une chose est cependant sûre : le statu quo a d'ores et déjà été renversé, jeté par la fenêtre d'un food truck de passage.

Finie l'époque où les restaurants ignoraient le nombre de clients qu'ils allaient accueillir, où les clients attendaient d'être installés, attendaient de commander leurs boissons, attendaient de connaître le plat du jour, etc. (vous avez saisi l'idée), jusqu'à finalement attendre de régler l'addition. Largement disponibles, les solutions actuelles permettront d'éliminer cette expérience négative pour le client.

Offrir un service de qualité, c'est faciliter les commandes et les paiements

Dans un restaurant, l'efficacité des flux de paiements s'avère primordiale pour diverses raisons. Tout d'abord, elle permet de garantir aux clients une expérience positive et irréprochable. Lorsque les paiements sont rapides et faciles, les clients peuvent se concentrer sur la dégustation de leur repas et sur l'ambiance générale du restaurant, au lieu de se préoccuper du mode de paiement ou des problèmes rencontrés avec le leur.

La fluidité des paiements améliore non seulement l'expérience du client, mais s'avère également primordiale sur le plan commercial. Le traitement efficace des paiements permet aux serveurs et autres collaborateurs de consacrer moins de temps à ce type de tâches et de se concentrer sur d'autres responsabilités importantes, comme fournir un excellent service à la clientèle et maintenir un environnement propre et accueillant.



L'écosystème digital en tant que service

Dans un restaurant, le serveur est prêt à enregistrer vos commandes et paiements à l'aide de son pad, qui est connecté à la fois à la cuisine et au système d'encaissement. Un autre restaurant peut proposer une approche encore plus décontractée en plaçant sur les tables des QR codes permettant aux clients de commander et de payer l'addition au moyen de leur téléphone portable. Les fast-foods ou les établissements de vente au comptoir peuvent tirer avantage d'une borne de commande permettant aux clients de passer leur commande avec des options personnalisées. À votre arrivée au restaurant, la commande que vous avez payée par téléphone vous attend sur le comptoir. Un food truck dispose d'une appli de commande comprenant une carte de fidélité et des réductions.

Des commandes et des paiements bien pensés peuvent stimuler les achats, prolonger la visite des clients et leur donner une impression générale plus positive. Par ailleurs, le restaurateur et le client bénéficient tous deux de flux et de paiements efficaces. La facilité des paiements concerne autant les flux de paiement dans le restaurant que les caisses enregistreuses qui doivent traiter de nombreux achats simultanément. Par ailleurs, la flexibilité en matière de paiement consiste aussi à proposer divers modes de paiement aux clients.

Les programmes de fidélisation

Les systèmes de fidélisation et l'analyse des données sont d'autres moyens d'améliorer l'expérience client. Grâce à eux, vos collaborateurs peuvent proposer des offres spéciales personnalisées, tenir compte des allergies et respecter les préférences alimentaires générales du client. L'outil enregistre le comportement du client et l'adapte automatiquement pour la prochaine recommandation de plat, afin d'améliorer la dégustation, la personnalisation et la satisfaction du client. Le système peut également mémoriser la table préférée du client, son mode de paiement et l'adresse de son domicile en cas de livraison.

Notre offre

Notre pad **Trivec HandyPay** est un dispositif de paiement et de commande tout-en-un. Les commandes sont envoyées directement en cuisine et au bar en vue de leur préparation immédiate. Le volet consacré au paiement est tout aussi simple, puisque les clients peuvent régler l'addition dès qu'ils le souhaitent. Avec HandyPay, les clients peuvent facilement laisser un pourboire : l'outil propose des options de pourboires automatiques, ainsi que des pourcentages prédéfinis. HandyPay permet aussi de diviser une addition en toute facilité et de régler le montant par carte de crédit, via Google Pay ou Apple Pay ou sur facture.

Vous avez du mal à trouver des collaborateurs ? Installez des **QR codes** sur les tables, en terrasse, dans les salons et dans les chambres d'hôtel. Les clients peuvent facilement commander et payer à l'aide de leur téléphone portable, selon leurs besoins en repas et en boissons. Il ne vous reste plus qu'à leur apporter leur commande.

Les **bornes de commande** de Trivec permettent aux clients de passer commande de manière autonome. Ces outils permettent de booster les ventes additionnelles, d'informer facilement les clients au sujet des promotions, des campagnes, etc.

Nos solutions de gestion **automatique des boissons** englobent des systèmes de distribution de bière et de vin permettant de réduire le gaspillage et d'assurer le suivi des ventes, mais aussi des bars en libre-service où les clients peuvent se servir eux-mêmes.

Nous proposons également des systèmes qui, au moyen de bipeurs ou de grands écrans, avertissent les clients dès que leur commande est prête.

Nous disposons d'un vaste réseau de **partenaires** proposant des systèmes de fidélisation ou de gestion de la relation client (CRM) pour vous aider à personnaliser votre communication et inciter les clients à revenir chez vous.

Vos prochaines étapes

Analysez le segment de la restauration dans lequel vous êtes actif en adoptant le point de vue du client. Avez-vous de longues files d'attente à midi? À combien s'élèvent vos ventes incitatives lors d'une soirée ordinaire? Recevez-vous beaucoup de clients qui se présentent spontanément pour des plats à emporter? Avez-vous envisagé les commandes en libre-service? Les livraisons par des tiers?

Équipez vos collaborateurs des meilleurs outils pour la prise des commandes et l'encaissement des paiements. Munis d'un pad de commande et de paiement, ils disposeront de tout ce dont ils ont besoin pour se concentrer sur l'expérience du client et booster leurs ventes au cours de la soirée.

Proposez un service de commande en ligne et veillez à disposer d'un lieu de retrait de commande adéquat pour éviter de déranger les clients qui prennent leur repas sur place. De plus en plus de consommateurs préfèrent commander en ligne, et les études montrent qu'ils dépensent aussi davantage lorsqu'ils optent pour cette méthode.

Envisagez de répéter les récompenses et économies liées à la fidélité des clients. Selon une étude de NDP Group, les consommateurs utiliseront les applis des restaurants pour accéder à ces économies, ce qui se traduira par une utilisation accrue des applis. Pour les clients, les applications sont aussi un moyen efficace de personnaliser leurs commandes et de réduire le temps d'attente.

La cuisine



Les processus en coulisses

Vos efforts de digitalisation auront pour la plupart un impact positif sur votre restaurant, vos employés et vos clients. Du reste, ces derniers doivent pouvoir en bénéficier sans même s'en rendre compte. Ils doivent juste remarquer l'excellent service qui leur est offert. Une caisse enregistreuse restaurant qui intègre toutes les étapes depuis la disponibilité des tables jusqu'au passage en caisse n'implique pas directement le client, mais permet un service plus rapide et plus fiable.

Avec un système digital, le personnel de salle utilise un pad de commande et de paiement pour enregistrer les commandes et encaisser les paiements à la table. Une fois la commande saisie dans le système, les employés de la cuisine et du bar peuvent immédiatement la lire sur leurs écrans muraux et commencer à préparer les plats et boissons avant même que le serveur ait quitté la table. Dès que les clients sont prêts à passer au prochain plat,

les collaborateurs de salle appuient à nouveau sur leur écran pour que la commande suivante apparaisse en cuisine. Vous pouvez également configurer des alertes qui avertissent le personnel de cuisine lorsqu'une commande reste trop longtemps à l'écran. **En utilisant un Kitchen Display System, vous réduisez en outre le risque d'erreurs, améliorez la qualité de votre service et aidez vos collaborateurs à assurer le suivi des commandes.** Le système contribue à organiser efficacement votre cuisine et votre bar et permet à votre équipe de maîtriser son travail.

Ce type de solution intégrée peut améliorer l'expérience du client, réduire le stress des collaborateurs et augmenter vos bénéfices. Elle facilite la vie de vos employés et leur permet ainsi de consacrer davantage d'énergie à l'accueil des clients. Le gain de temps qu'elle engrange permet à l'équipe de se concentrer davantage sur l'ambiance, les menus et la qualité du service. En d'autres termes, sur les aspects positifs.



Notre offre

Complète et conviviale, la caisse enregistreuse restaurant de Trivec vous permet de gagner un temps précieux dans votre restaurant et dans votre bureau. Le système comprend un **pad de commande** et de paiement, un **Kitchen Display System** qui remplace les commandes manuscrites, un outil de gestion logistique, dont l'attribution des tables, ainsi que des données de vente agrégées envoyées vers un site web.

Si votre restaurant est connecté à d'autres applications comme Uber Eats, Foodora ou Deliveroo (ou notre application **Trivec Buddy**), ces commandes apparaissent également sur les écrans.

En outre, Trivec collabore avec les systèmes QSR qui fonctionnent à merveille avec les processus d'automatisation de cuisine.

Vos prochaines étapes

Comment vos clients paient-ils pour leur service? Depuis les modes de paiement (en ligne, par téléphone, par carte, avec possibilité de fractionner l'addition et de laisser un pourboire, etc.) jusqu'aux caisses enregistreuses restaurant intégrées et connectées, différents moyens permettent de faciliter le passage en caisse, pour vous comme pour les clients.

Grâce aux bipeurs qui avertissent les clients une fois leur commande disponible, les établissements de restauration rapide n'ont plus besoin d'annoncer les commandes ou de faire des allers-retours aux tables. De même, l'utilisation d'un Kitchen Display System permet d'attribuer aux clients un numéro de commande qu'ils peuvent suivre à l'écran. Ce type de solution fonctionne à merveille avec une borne de commande permettant tout d'abord de passer commande.

Quelle caisse enregistreuse conviendrait à votre restaurant?

L'investissement initial est rentable à long terme et profite à la fois au personnel et aux clients. La gestion des tables, les pads de commande et de paiement, l'affichage en cuisine et les informations commerciales pourraient vous être utiles.

Votre entreprise



Gérer un restaurant offrant un service de qualité supérieure

La digitalisation constitue une étape cruciale pour le secteur de la restauration. Pour ce faire, inutile d'imaginer des robots ou des drones assumant les interactions humaines. Sauf si c'est ce que vous visez. Néanmoins, ceux qui choisissent d'ignorer ces nouvelles solutions en pâtiront à coup sûr. La digitalisation a beau être guidée par le client, c'est votre entreprise qui a une chance d'en cueillir les fruits.



Les solutions techniques se concentrent sur les effets directs pour les clients et sur les effets indirects pour votre entreprise. Bien évidemment, la plupart bénéficient aux deux et fonctionnent de concert. La technologie de repérage et l'analyse des données, par exemple, vous permettent de savoir ce que veulent vos clients et vous aident à répondre à leur demande. Tout le monde y gagne.

Gagnez du temps et de l'argent grâce aux intégrations

Pour rester concurrentiels sur le marché actuel, les restaurants doivent investir dans des solutions qui facilitent leurs activités quotidiennes en ligne, en cuisine et au bureau.

Cependant, certaines facettes de la digitalisation tournent uniquement autour de l'aspect commercial des opérations. Dès lors, une caisse enregistreuse restaurant capable d'automatiser les statistiques de ventes et de recettes mérite tout votre intérêt. L'intégration d'un tel système avec la gestion du personnel, la comptabilité, la budgétisation et l'inventaire offre des avantages considérables à votre entreprise. Trivec est une plateforme de gestion

de restaurant qui vous permet de superviser toutes les opérations de votre établissement. Outre ses rapports automatisés, l'outil peut être adapté à votre entreprise et intégré à vos systèmes existants. De plus, son intégration avec un système de gestion des boissons permet de suivre les ventes au bar, car toutes les boissons sont consignées dans la caisse enregistreuse restaurant. Les données conviviales vous font gagner du temps pour faire ce que vous aimez.

La logistique quotidienne d'un restaurant empêche souvent son exploitant de consacrer toute son attention aux clients ou à la recherche de nouvelles opportunités de revenus. Des investissements intelligents dans des systèmes digitaux et automatisés vous permettront de vous concentrer davantage sur les décisions et moins sur les tâches routinières.

Notre offre

Trivec est une plateforme de gestion de restaurant unique qui vous permet de superviser toutes les opérations de votre établissement. Outre ses rapports automatisés, l'outil peut être adapté à votre entreprise et intégré à vos systèmes existants, notamment en matière de gestion du personnel, des finances et de l'inventaire. Grâce à notre vaste réseau de **partenaires**, nous proposons de nombreuses intégrations à d'autres systèmes clés. Nous vous aidons à rationaliser et à automatiser vos activités professionnelles quotidiennes. L'intégration de la plateforme à un système d'inventaire permet par ailleurs de connaître le nombre de bouteilles ou la quantité d'ingrédients disponibles de stock. Travailler intelligemment, c'est non seulement réduire le gaspillage alimentaire, mais aussi comparer l'inventaire quotidien avec les chiffres de la caisse enregistreuse restaurant Trivec, ou encore savoir ce que vos clients achètent et à quel moment.

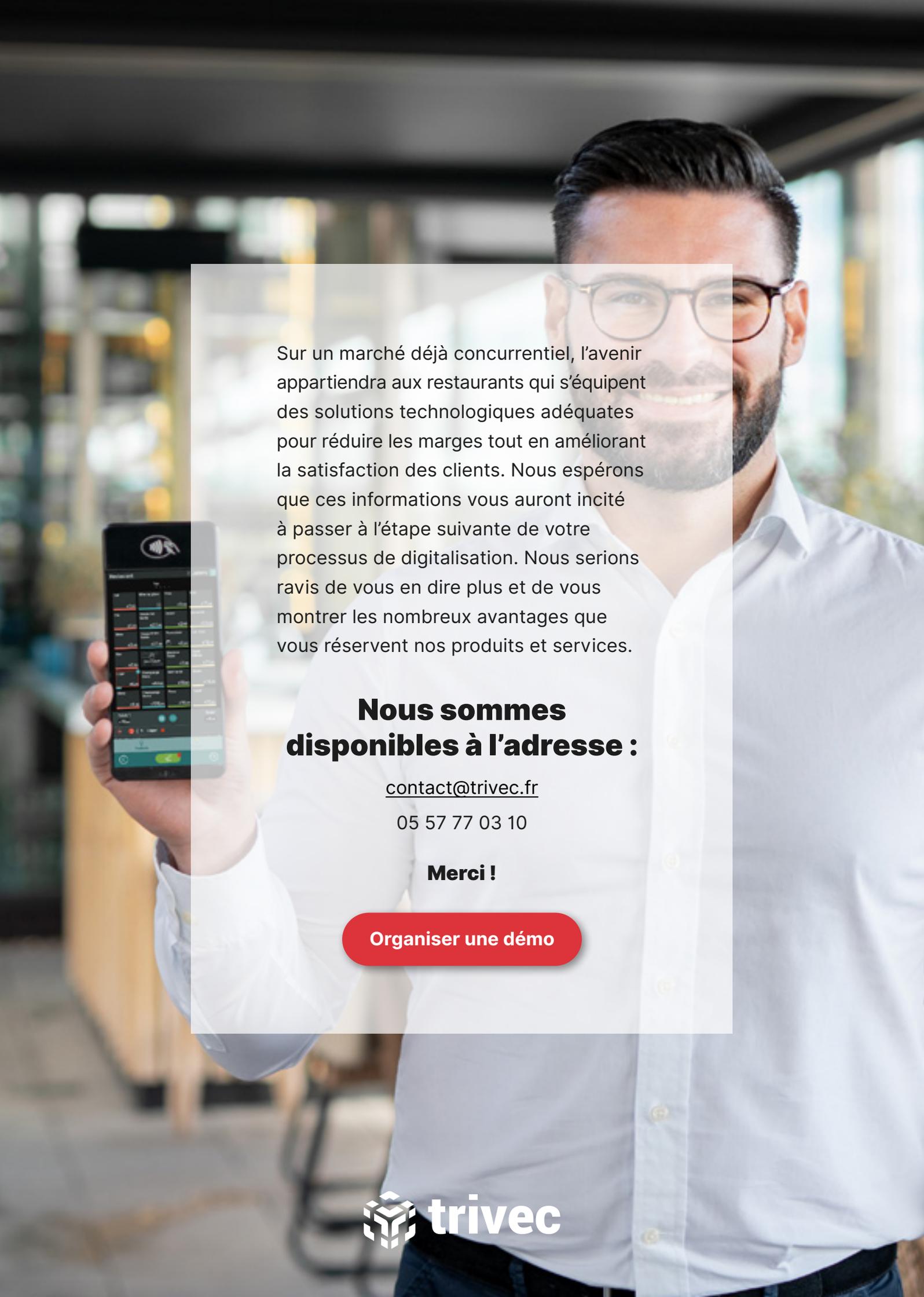
Nos **systèmes de boissons automatisés** permettent de servir des quantités mesurées de bière et de vin et ainsi de réduire le gaspillage. Intégrés à votre caisse enregistreuse restaurant, ils vous offrent des informations instantanées sur les ventes et les stocks. De même, nous proposons un **système de gestion des alcools** conçu pour garantir un service correct en termes de quantités.

Vos prochaines étapes

Examinez vos systèmes actuels de commande, de gestion du personnel, de planification, d'inventaire et de comptabilité afin de savoir si un système intégré complet pourrait vous convenir.

Estimez le temps que vous consacrez aux tâches logistiques, comme la gestion des tables et du personnel. Voyez s'il existe une solution digitale ou automatisée qui vous ferait gagner du temps.

Pour rester concurrentiels sur le marché actuel, les restaurants doivent investir dans des solutions qui facilitent leurs activités quotidiennes en ligne, en cuisine et au bureau.



Sur un marché déjà concurrentiel, l'avenir appartiendra aux restaurants qui s'équipent des solutions technologiques adéquates pour réduire les marges tout en améliorant la satisfaction des clients. Nous espérons que ces informations vous auront incité à passer à l'étape suivante de votre processus de digitalisation. Nous serions ravis de vous en dire plus et de vous montrer les nombreux avantages que vous réservent nos produits et services.

**Nous sommes
disponibles à l'adresse :**

contact@trivec.fr

05 57 77 03 10

Merci !

Organiser une démo