



**LES E-CHEFS : LA RESTAURATION FRANÇAISE À LA  
RECONQUÊTE DU NUMÉRIQUE !**

**Après l'ère de la disruption, l'ère de la reconquête des clients**



**Caroline Savoy**

RESTAURATRICE  
RESTAURANT (V)IVRE  
PARIS



**André Terrail**

PROPRIÉTAIRE DE LA  
TOUR D'ARGENT. PARIS



**Sébastien Bras**

RESTAURATEUR (3 ÉTOILES,  
ÉLU CRÉATEUR DE L'ANNÉE)  
MAISON BRAS À LAGUIOLE

photo : BRAS / C. Bousquet



**Paul Maurice  
Morel**

DIRECTEUR GÉNÉRAL DES  
RESTAURANTS ET BRASSE-  
RIES DE LYON @BOCUSE

**RETROUVEZ L'OPÉRATION**

« LES E-CHEFS : LA RESTAURATION À LA RECONQUÊTE DU NUMÉRIQUE » SUR

[www.lesnouveaux-echefs.fr](http://www.lesnouveaux-echefs.fr)

## PRENDRE EN MAIN SA TRANSFORMATION DIGITALE ET ÉCHAPPER À LA DISRUPTION VÉCUE PAR L'HÔTELLERIE

Paris, le 17 Novembre 2016

**Accompagné par de grands noms de la restauration française, Guestonline annonce le lancement d'une offensive intitulée « Les e-Chefs : la restauration française à la reconquête du numérique ».**

**Au travers de ce mouvement, Guestonline s'allie à des personnalités emblématiques pour affirmer la volonté de la restauration française de prendre en main sa transformation digitale. Les dirigeants de ce secteur clé - un des premiers employeurs de France - souhaitent ainsi fermement réagir à la désintermédiation en cours et reprendre le contrôle de la relation avec leurs clients et prospects.**

**Leur objectif :**

**capitaliser sur les données consommateurs pour améliorer l'expérience client et doper la croissance de leur chiffre d'affaires.**

### UNE RÉPONSE AUX BESOINS DE LA NOUVELLE GÉNÉRATION CONNECTÉE

Les nouvelles générations connectées, aujourd'hui en prise avec les nouvelles offres digitales du type Foodtech, en pleine explosion, ont revu leurs exigences à la hausse. Aujourd'hui, en se connectant via leur smartphone aux restaurants traditionnels, elles attendent une disponibilité 24 heures sur 24, la même réactivité et la même capacité à se voir offrir un service personnalisé et sans cesse renouvelé. De nombreux acteurs ont su capter cette clientèle connectée, jouant le rôle d'intermédiaires entre clients et restaurants, et apportant cette agilité et cette disponibilité.

En se positionnant comme intermédiaire, ces start-ups ponctionnent une partie du prix du repas en échange de leurs services, amoindrissant ainsi la marge déjà peu conséquente des restaurateurs. Elles captent également la relation client et toutes les données afférentes, les restaurants en étant privés. Or ces données sont stratégiques pour proposer des services personnalisés, améliorer l'expérience client et fidéliser les consommateurs. De plus, de par leur rôle stratégique de pourvoyeurs de clients, ces intermédiaires instaurent souvent un rapport de force avec la restauration.

Notre pays compte 180 000 restaurants et cafés, gérés à 76% par des indépendants. Sur les 54 Md€ de chiffres d'affaires réalisés par ce secteur en 2014, 60% provenaient de la restauration traditionnelle. Depuis quelques années, les restaurateurs vivent une période très difficile. Sur la période allant de 2000 à 2015, leur chiffre d'affaires a diminué de 13% en volume. Dans le même temps, leur marge commerciale s'est détériorée (Source : étude Xerfi-Précepta 2015/INSEE). Le digital représente donc une opportunité unique d'inverser la tendance en dynamisant la fréquentation et en fidélisant la clientèle, à condition d'être maître de sa stratégie.

L'objectif de la mobilisation des e-restaurateurs est d'échapper à la situation qu'a connue l'hôtellerie. Les hôteliers sont progressivement devenus prisonniers des centrales de réservation en ligne. Ainsi, pour ce secteur, l'ère digitale a marqué la perte du lien avec le client, au moment même où la relation client, véritable réservoir de croissance, est au cœur de tous les business modèles d'entreprise. Guestonline, plateforme de réservation et de gestion en ligne, est aujourd'hui au premier plan pour aider les restaurateurs à réussir les défis de la reconquête et de l'indispensable transformation digitale.

La solution Guestonline, invisible, s'efface derrière la marque du restaurant. L'interface de réservation s'intègre parfaitement au sein du site du restaurateur. Elle est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris pour un paiement en ligne. Véritable outil de CRM, elle permet également de capitaliser sur les données clients recueillies pour réaliser des campagnes promotionnelles, proposer des offres sur mesure et améliorer l'expérience client via des services personnalisés, en ligne et dans le restaurant. La Maison Bras et La Tour d'Argent séduits par la solution Guestonline en sont d'ailleurs devenus actionnaires, ce qui témoigne de leur confiance et de leur conviction.

### LA RESTAURATION FRANÇAISE ENTRE DANS L'ÈRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

La restauration française fait ainsi sa mue digitale et entre dans l'ère de l'expérience client, demandée par les nouvelles générations de consommateurs connectés. Les plus grandes tables de France comme La Tour d'Argent, les brasseries Bocuse, La Maison Bras à Laguiole et d'autres restaurants non étoilés ont déjà adopté la solution Guestonline. Elles sont devenues des entreprises à part entière, dirigées par de e-chefs ou des e-restaurateurs. Ces maisons placent le client au cœur de leur stratégie tout en conservant leur spécificité : un talent et un véritable savoir-faire artisanal.

## ANTOINE GIRARD

Président Directeur Général et fondateur de Guestonline  
commente ainsi cette offensive :

« La restauration est un des premiers employeurs de France, avec l'hôtellerie. Ce mouvement de réappropriation des données, pilier de la fameuse expérience client, n'est donc pas anodin. Avec Guestonline, nous sommes heureux d'accompagner la transformation numérique de la restauration. Pour ce secteur, elle annonce une ère de croissance qui ne manquera pas d'avoir des répercussions positives sur l'économie française ».

## CAROLINE SAVOY

« Pour personnaliser le service offert aux clients, il est indispensable de connaître les moindres de leurs préférences et de s'en souvenir. Mais au bout d'un moment, le cerveau humain est un peu limité. Les outils du numérique comme Guestonline nous apportent une base fiable et pérenne pour capitaliser sur ces données. En restant propriétaire de ces dernières, nous pouvons, au quotidien, offrir la meilleure expérience possible à nos clients et les fidéliser ».

## ANDRÉ TERRAIL

« Nos clients sont notre première richesse et notre raison d'être. C'est pour eux que nous venons travailler le matin. C'est pourquoi nous avons à cœur de nous assurer que ce canal et ce lien que nous avons avec eux, qui passent par les données, soient totalement préservés. Plus nous en saurons sur nos clients et sur leurs préférences et plus nous pourrons leur offrir une expérience de luxe. Guestonline est un outil unique et extrêmement précieux pour nous aider à réussir ce challenge ».

## SÉBASTIEN BRAS

« Un des leviers en matière de réussite dans la restauration est la notion de service client. Grâce aux solutions de réservation en ligne que propose Guestonline, nos équipes ont la possibilité de passer beaucoup plus de temps avec nos clients, dans le restaurant, et non pas au téléphone. A ce titre, les outils du numérique comme Guestonline facilitent notre quotidien et nous permettent de servir plus de clients et mieux ».

## PAUL-MAURICE MOREL

« Aujourd'hui, les choses vont vite. En venant chez Bocuse, nos clients, qui ont l'habitude d'utiliser le numérique, veulent être reconnus dès leur entrée dans le restaurant. De nouveaux outils, dont Guestonline, vont nous aider dans cette démarche de recherche de qualité de service et de respect des nombreuses normes. Guestonline est un outil très performant, facile à intégrer et interopérable avec nos autres solutions. Il facilite le travail en équipe avec l'ensemble des parties prenantes au sein d'un restaurant, depuis les chefs et la salle, jusqu'au back office administratif ».

# LA SOLUTION GUESTONLINE : LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA RESTAURATION PASSE PAR L'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

## MAÎTRISER LES DONNÉES DES CLIENTS POUR MIEUX RÉPONDRE À LEURS EXIGENCES ET ACCROÎTRE LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Guestonline est un cahier de réservation numérique innovant, conçu avec et pour les restaurateurs.

Simple à prendre en main, il permet à ces derniers d'accéder facilement et de manière intuitive à des outils basés sur les toutes dernières technologies Internet.

Guestonline permet de garantir un accueil personnalisé aux clients et de les fidéliser grâce à un fichier de contacts identifiés et documentés, dont le restaurateur reste seul propriétaire.

Par ailleurs, ces données peuvent constituer une base pour des campagnes ciblées, toujours avec les outils de Guestonline : newsletters, e-mails et e-mailings promotionnels multicanaux, y compris par SMS.

Réaliser une analyse statistique des données et communiquer pour fidéliser les clients et dynamiser la fréquentation est ainsi à portée de clavier des e-restaurateurs. L'application est disponible sur iPad, smartphone ou PC.

Elle est utilisée par des restaurants étoilés (Maison Bras, La Tour d'Argent, le Py'R...), mais aussi par des restaurants de quartier.

## CÔTÉ RESTAURATEUR, GUESTONLINE C'EST

- Un module de réservation en ligne gratuit et sans commission, paramétrable finement
- La gestion des réservations en temps réel
- La centralisation des données clients recueillies à partir des réservations en ligne ou téléphoniques
- La possibilité de demander un prépaiement, une pré-autorisation ou la prise d'une empreinte de carte bancaire à ses clients, via le module
- La gestion des réservations via le plan de salle personnalisable
- La création simple de campagnes newsletters et sms professionnelles
- Des statistiques de suivi et d'analyse de l'activité

## CÔTÉ CLIENT

- L'accès à la réservation en ligne gratuite, sans intermédiaire.
- La possibilité de laisser un message au moment de la réservation : table préférée, allergie, événements (anniversaire surprise...).
- Le respect de sa vie privée : les données qu'il laisse sont l'unique propriété du restaurateur.

# QUELQUES CHIFFRES

2000 RESTAURANTS

toutes typologies et tailles confondues

1.000.000 RÉSERVATIONS

gérées en 2015

+ de 40 PARTENAIRES

Métiers de la restauration, caisses enregistreuses, guides... tels que Tables et Auberges de France, Chomette, Châteaux & Hôtels Collection, Diadao, Lyon Restaurant (Jean-François Mesplède), Paris Popup, Ikentoo, Jimdoo, le Petit Paumé, le Chti...Présent à l'international (France, Finlande, Royaume-Unis, Espagne, Suisse, Afrique du Sud, Canada...).

## RETROUVEZ L'OPÉRATION

« LES E-CHEFS : LA RESTAURATION À LA RECONQUÊTE DU NUMÉRIQUE » SUR

[www.lesnouveaux-echefs.fr](http://www.lesnouveaux-echefs.fr)

un mouvement à l'initiative de



Le **nouveau** cahier de réservation

L'expérience de votre client ne sera plus jamais la même !



**CONTACT PRESSE**  
LA NOUVELLE  
AGENCE

Mathilde Filiputti [mathilde@lanouvelle-agence.com](mailto:mathilde@lanouvelle-agence.com)  
01 83 81 71 49 – 06 48 14 32 29