

DELIVERY, PRENOTAZIONI ONLINE E PAGAMENTI DIGITALI A HOST FIPE FA IL PUNTO SULLA DIGITALIZZAZIONE DI BAR E RISTORANTI

- La pandemia ha accelerato la transizione digitale del settore: **+20%** nei servizi di delivery e **+14%** nei pagamenti digitali
- Forte l'impatto sull'esperienza dei clienti: il **65%** sceglie il ristorante in base alle recensioni online

Milano, 16 ottobre 2023 – L'onda lunga della trasformazione digitale sta avendo un forte impatto anche sul settore dei Pubblici Esercizi: secondo FIPE-Confcommercio, **se nel 2019 solo il 24% delle aziende** prevedeva la possibilità di consegna a domicilio grazie alle piattaforme di food delivery, con la pandemia **questo dato è cresciuto di un ulteriore 20%**. La stessa tendenza si è verificata per **l'utilizzo dei pagamenti digitali, cresciuto dal 33% al 47%** durante l'emergenza da Covid-19.

Qual è oggi il grado di adozione delle tecnologie digitali nel settore dei Pubblici Esercizi? Come la digitalizzazione inciderà sul futuro del settore? Sono questi gli interrogativi che hanno fatto da sfondo alla tavola rotonda **“La sfida digitale per bar e ristoranti: come cambia la gestione delle imprese”** organizzata da **FIPE-Confcommercio**, che si è svolta oggi in occasione di **HOST**, la fiera mondiale dedicata al mondo dell'accoglienza e della ristorazione in corso a Milano. All'iniziativa, coordinata dal Direttore di Italia a Tavola, **Alberto Lupini**, hanno partecipato **Pietro Caprara** (Head of Digital Business METRO Italia), **Enrico Derflinger** (Presidente Euro-Toques International), **Matteo Musacci** (Vicepresidente FIPE-Confcommercio) e **Alfonso Iannotta** (Marketing Director di Roadhouse).

La discussione ha affrontato le tematiche della transizione digitale all'interno delle aziende della ristorazione: un processo che ha assistito a una forte accelerazione con l'avvento della pandemia spingendo bar e ristoranti a ricorrere velocemente agli strumenti digitali per ridefinire nuovi modelli di servizio per rispondere ai cambiamenti della domanda.

Un'altra evidenza riguarda l'introduzione dei sistemi di **prenotazione online, oggi assai diffusi tra le imprese**. Uno strumento che agevola sia i ristoratori, che possono gestire più facilmente l'agenda, sia i clienti, e che è funzionale al contrasto del cosiddetto *no-show*, ossia di clienti che prenotano e non si presentano. Un fenomeno in crescita che i ristoranti provano ad arginare chiedendo la carta di credito o addirittura una caparra a garanzia al momento della prenotazione (in genere il 10% del totale) con una penale in caso di mancata presentazione al tavolo.

Ma c'è di più. Se la digitalizzazione sta profondamente modificando i processi interni alle attività, allo stesso modo sta trasformando l'esperienza del cliente. A testimoniare è il ricorso sempre più considerevole alle **piattaforme di recensioni**: secondo un'indagine interna, infatti, il **65,5%** delle persone orienta la propria scelta sulla base dei commenti online dei clienti. Tra queste piattaforme, la più utilizzata è Tripadvisor (55% del campione), seguita da Google (54,2%) e da TheFork (45,2%). Oltre alla ricerca, la digitalizzazione dell'esperienza del cliente coinvolge anche la funzione di condivisione: secondo i dati Fipe, infatti, il **69,3%** dei clienti pubblica la foto dei piatti che consuma al ristorante sui propri profili social. Un fenomeno che ha

un forte impatto sull'immagine e sulla reputazione delle attività, che non è più veicolata solamente dai gestori dell'esercizio, ma che oggi è sempre più costruita e filtrata dal giudizio del cliente.

*“La transizione digitale che osserviamo oggi in tutte le sfere della società ha avuto un impatto molto forte sul settore della ristorazione”, ha commentato **Matteo Musacci**, Vicepresidente di FIPE-Confcommercio. “I grandi avvenimenti degli ultimi anni, su tutti la pandemia, hanno accelerato questo passaggio, costringendo le aziende a rinnovarsi per necessità, con il conseguente rischio di affrontare una trasformazione affrettata o incompleta. Con questo incontro - ha spiegato Musacci - abbiamo voluto fermarci a ragionare sull'entità e l'impatto a lungo termine di questi cambiamenti, che necessitano di una nuova consapevolezza riguardo l'applicazione delle tecnologie digitali, dall'adozione dei software al rapporto con i nuovi attori del settore, come le aziende di delivery e le piattaforme di recensioni e booking online. Serve dunque inquadrare i nuovi modelli di business che si stanno delineando, perché il modo migliore per beneficiare delle innovazioni è saperle governare appieno” ha concluso.*

Gianluca Giordano | gianluca.giordano@fipe.it | 375 5795669

Ufficio stampa Comin & Partners

Giulia Palocci | giulia.palocci@cominandpartners.com | 340 8436158

Fausto Fiorin | fausto.fiorin@cominandpartners.com | 348 4896024