

RISTORAZIONE ALLA SFIDA DEL DIGITALE

DAVANTI ALLE EMERGENZE DEGLI ULTIMI ANNI UNA SOLUZIONE PER IL FUORICASA SEMBRA PROVENIRE DALL'USO SEMPRE PIÙ DIFFUSO DEL DIGITALE

GIULIA ERBA
UFFICIO STUDI FIPE



Dopo l'emergenza sanitaria, che ha dato ulteriore impulso alla trasformazione digitale dei Pubblici Esercizi per rimanere competitivi (quindi anche contenendo i rincari sul menu) davanti alle sfide di inflazione, aumento dei costi energetici e difficoltà nel reperimento del personale, **i ristoratori, per sopravvivere, sono chiamati a investire e innovare attraverso nuove strategie che passano anche per il digitale.**

I VANTAGGI DEL DIGITALE

Se prima della pandemia era il 24% delle aziende a effettuare il servizio di delivery, a questi si è aggiunto un ulteriore 20% con la pandemia. Al servizio di delivery è collegato ovviamente l'utilizzo di pagamenti digitali. Lo offre il 47% delle imprese e di questi il 14% l'ha introdotto successivamente allo scoppio della pandemia.

La digitalizzazione ha consentito anche una

importante innovazione per quel che riguarda le prenotazioni, facilitando così il compito sia ai ristoratori che in tal modo riescono più facilmente a gestire l'agenda e la sala, sia ai clienti, che possono prenotare in completa autonomia. **Sei imprese su dieci si avvalgono di un sistema di prenotazioni on line.**

Alle prenotazioni on line è legato il tema del no-show. Un valido deterrente a questo problema è l'utilizzo della carta di credito che tuttavia potrebbe impattare sul numero di prenotazioni, in quanto non tutti i clienti sono disposti a lasciare i dati della carta in fase di prenotazione. **Solo il 10% dei ristoratori infatti chiede una caparra al momento della prenotazione e il 20% il pagamento di una penale in caso di no show.**

SOCIAL REPUTATION

Dal lato della clientela **la digitalizzazione ha portato a un massiccio uso delle piattaforme on line per trovare un ristorante.** Tra i siti più conosciuti per le recensioni si trova in testa [Tripadvisor](#), lo indicano il 55,5% delle persone intervistate in una Indagine FIPE, seguita da [Google](#) (54,2%) e da [The Fork](#) (45,2%). **Il 65,5% delle persone legge le recensioni on line prima di scegliere un locale alla ricerca di opinioni o di informazioni sui prezzi.**

I social sono utilizzati non solo per ricercare un ristorante ma anche per condividere con gli altri la propria esperienza. **Il 69,3% delle persone infatti quando mangia fuori casa, fotografa i piatti e li posta sui social** divenendo essi stessi vetrine per quel ristorante, perché l'immagine di un ristorante è anche quella che fotografano i clienti.

