

LIVRE BLANC

# COMMENT DIGITALISER SON RESTAURANT ?

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR PRÉPARER  
SON RESTAURANT AU FUTUR.



les  
halles  
**METRO**

Vous êtes propriétaire ou gérant d'un restaurant, et vous souhaitez pérenniser votre affaire ? Moderniser votre établissement pour le préparer aux tendances du futur est donc une nécessité.

Selon une étude publiée par le GNI en février 2022<sup>1</sup>, 70 % des restaurateurs pensent que la technologie est un outil indispensable au service de l'expérience et du parcours client. Néanmoins, seulement 20 % des gérants d'établissements estiment avoir commencé leur transition numérique. 57 % quant à eux jugent ne pas être au point avec le numérique.

Se projeter dans le futur et s'adapter aux nouvelles technologies en salle est aussi un excellent outil de différenciation et de fidélisation client.

Mais la restauration de demain va encore plus loin, prenant avantage de ces technologies pour proposer de nouveaux concepts à sa clientèle : restaurants hybrides, dark kitchens, pop up stores... Les offres se transforment et évoluent au gré des nouvelles demandes des consommateurs.

Quelles sont les grandes tendances de la restauration de demain, et comment se préparer à ces avancées ?

METRO vous invite à une séance de prospective pour dessiner les contours du restaurant du futur.

<sup>1</sup>-GNI, Restaurants, où en êtes-vous avec le numérique ? 9 septembre 2022

**REMERCIEMENTS** Mr Francois Wentzel, Restaurant Saveurs Nature à Remiremont, Manon Renaudat, Directrice Marketing DISH France, Marie-Ange Filip Acheteur Category Manager METRO France.

**1**

**LA ROBOTIQUE ET  
LES ÉQUIPEMENTS  
INTELLIGENTS**

PAGE 05

**2**

**LES NOUVEAUX CONCEPTS  
DE RESTAURANTS**

PAGE 15

**3**

**VERS PLUS DE TRANSPARENCE  
ET D'HYGIÈNE**

PAGE 22

**4**

**AMÉLIORER  
L'EXPÉRIENCE CLIENT**


PAGE 27





1

# LA ROBOTIQUE & LES ÉQUIPEMENTS INTELLIGENTS



# LA ROBOTIQUE ET LES ÉQUIPEMENTS INTELLIGENTS

*Un restaurant tourné vers le futur est un établissement connecté, capable d'optimiser son organisation grâce à la technologie. Il existe déjà un éventail d'outils disponibles pour vous aider à moderniser votre établissement. Ils permettent un gain de temps de travail et de gestion, en cuisine comme en salle.*

## EN SALLE

De nombreuses avancées existantes permettent à votre service d'être plus efficace.

## POUR ATTIRER ET ACCUEILLIR DE NOUVEAUX CLIENTS.

Les serveurs peuvent aujourd'hui, à l'aide de tablettes ou moniteurs, avoir accès aux réservations ou au plan de salle, leur permettant de proposer une table dans les meilleurs délais.

Ces outils vont se moderniser et devenir de plus en plus courants, proposant une **nouvelle forme d'accueil** dans les établissements.

### AVEC DES ROBOTS :

Intrigants, et souvent équipés de grands écrans publicitaires, leur première fonction est de créer l'engouement et d'attirer une nouvelle clientèle dans votre établissement.

Les robots ou logiciels intelligents pourront aussi **simplifier l'attente** devant votre restaurant. Plus besoin de faire la queue pendant des heures pour trouver une table. Vos clients pourront tout simplement laisser leur nom et numéro de téléphone, et attendre où bon leur semble. Dès qu'une table se libère, le robot leur enverra une notification ou un "push". Vos clients auront



alors un temps fixe pour regagner le restaurant et profiter de leur table.

Si ce système paraît futuriste, il est déjà en usage dans de nombreux restaurants français. À Paris par exemple, c'est le cas d'établissements comme Echo, dans le sentier, Kodawari Ramen, dans le 1<sup>er</sup> arrondissement, et bien d'autres. Un concept importé des États-Unis, de New York précisément, qui a su séduire les restaurateurs français !

Les robots pourront ensuite accueillir vos clients et les escorter jusqu'à leur table. Cela libérera du temps pour vos équipes en salle qui pourront concentrer leur attention sur le conseil et le service.

### AVEC LE MÉTAVERS :

Cette nouvelle réalité virtuelle offre également de nombreuses possibilités pour votre clientèle. Burger King, mais aussi Chipotle, sont de parfaits exemples de comment utiliser le métavers pour attirer de nouveaux clients.

Chipotle a été l'une des premières marques à utiliser le métavers à des fins marketing. Avec leur campagne "Burrito Builder", les utilisateurs Roblox du métavers pouvaient venir créer leur propre burrito dans la version en réalité augmentée de l'établissement. Les premiers joueurs à compléter le jeu pouvaient alors obtenir des burritos gratuits dans les établissements Chipotle. Grâce à cette campagne, Chipotle a attiré plus de 5 millions de nouvelles visites sur le jeu Roblox, destiné aux enfants et aux adolescents.

**Une visibilité accrue grâce à la technologie, qui s'est fait ressentir dans la fréquentation physique des établissements.**

## LORS DE LA PRISE DE COMMANDE ET LA PRÉSENTATION DES MENUS :

L'explication du menu et la prise de commande sont des éléments chronophages d'un service en salle. Lorsqu'ils sont faits sur une simple feuille et stylo, une marge d'erreur apparaît, pouvant entraîner l'insatisfaction de vos clients. Une évolution technologique était donc nécessaire.

Depuis la crise de la COVID, l'utilisation de QR codes pour visualiser le menu et passer commande se **démocratise**. Les technologies de prise de commande et d'affichage des menus s'affinent et se diversifient.

### AVEC DES BORNES DE COMMANDE :

Déjà présentes dans certains établissements de restauration rapide, **les bornes de commande** permettent aux clients de choisir les éléments de leur menu eux-mêmes.

Ils sélectionnent les plats, les boissons et les ajouts au menu qu'ils souhaitent et peuvent même payer directement sur la borne. On leur délivre ensuite un ticket, agrémenté d'un numéro, qui identifiera leur commande. Ils peuvent ensuite soit être servis à table directement, soit aller récupérer leur consommation à un comptoir.

### AVEC LES TABLES ANIMÉES TACTILES :

Les **tables animées tactiles** sont autant des éléments de décoration que d'optimisation du service. Plutôt lourdes, nécessitant



une installation spécifique et une source d'électricité, elles ont pourtant de nombreux avantages.

Elles peuvent présenter les plats, les promotions ou encore l'origine des produits. Elles sont également un excellent outil de communication didactique avec vos clients, pouvant expliquer de façon visuelle l'origine d'un ingrédient ou l'inspiration derrière une certaine recette.

Ces tables modernes peuvent de plus faire visualiser des plats en 3D, en réalité augmentée ou en mode holographique, comme avec l'application de [mapping Petit Chef](#).

Cet outil permet de projeter des vidéos sur des surfaces en trois dimensions, donnant vie à un "petit chef" qui prépare virtuellement votre plat, directement dans votre assiette. Une façon ludique et animée de communiquer avec vos clients et faciliter la présentation de certaines recettes ou menus.

Ainsi, plus besoin d'observer les autres tables pour voir à quoi ressemble chaque plat : vos clients pourront les visualiser directement.

#### **AVEC LES MENUS DIGITALISÉS :**

Les QR codes ou menus accessibles via smartphones sont une évolution technologique déjà présente dans de nombreux établissements. Le temps de prise de commande est alors amélioré, permettant aux équipes de se concentrer sur la partie conseil de leur service.

Ces menus digitalisés répondent aussi aux questions d'hygiène de notre époque. Ils permettent entre autres :

- De ne pas toucher un menu passé de main en main ;
- D'être mis à jour en temps réel en fonction des stocks de votre établissement ;

- Une économie des coûts sur les impressions de nouveaux menus à chaque changement de carte.

Finie la frustration client si un plat n'est plus disponible ! Les applications et logiciels les plus pointus ne l'afficheront pas sur le menu, tout simplement.

Ces technologies permettent aussi de **transmettre les commandes directement en cuisine**. Cela minimise les risques d'erreur, d'oubli de la part de vos équipes ou d'embouteillages dans le service, et permet de fluidifier l'envoi de chaque plat.

À l'avenir, ils seront également très utiles pour les techniques de cross-selling et d'up-selling.

**L'upselling** est une technique de vente qui consiste à proposer à vos clients des produits similaires à ce qu'ils souhaitaient à l'origine, mais dans une version plus qualitative et donc vendue à un tarif supérieur.

**Cross-selling** signifie "vente croisée". C'est une technique de vente en salle qui permet de proposer des produits complémentaires à une commande. Cela peut donner aux clients des idées d'associations ; et ainsi augmenter le ticket moyen.

À travers ces deux techniques, les **menus digitaux** pourront augmenter le ticket moyen de votre établissement. Le logiciel pourra proposer à un client avant de valider sa commande un produit complémentaire qu'il avait déjà apprécié lors de sa dernière visite.



#### AVEC DES FRIGOS CONNECTÉS :

Déjà présents dans certaines entreprises ou chaînes de restauration rapide, les **frigos connectés** sont un gain de temps et d'autonomie non négligeable pour les équipes en salle.

Ces réfrigérateurs intelligents proposent une sélection de plats, entrées, desserts ou boissons en libre-service. Les clients déverrouillant la porte à l'aide d'une carte ou d'un badge, se servent et repartent avec leur déjeuner. Celui-ci est automatiquement déduit de leur portefeuille grâce à la technologie connectée du frigo.

Cette même technologie peut également analyser en temps réel son inventaire. Elle sait donc ce qui part du frigo, pour facturer justement le client, mais aussi collecte de la donnée : ce qui s'est le mieux vendu, à quel moment, combien de personnes différentes ont sélectionné des plats, ce qu'il faut recommander en priorité...

#### LORS DU SERVICE DES PLATS ET DES BOISSONS :

##### AU BAR :

Pratiques, les robots arrivent aussi derrière les comptoirs de bars. Ceux-ci peuvent servir et doser avec minutie chaque élément d'un cocktail. Vos équipes n'auront plus qu'à conseiller votre clientèle sur la carte et interagir avec eux. Le robot s'occupe du reste.

Cela permet un gain de productivité non négligeable. En effet, un robot barman, comme le **Makr Shakr**, peut servir un cocktail par minute environ, avec une précision de dosage inégalable.

Ces robots barmen peuvent même laisser l'utilisateur composer lui-même son cocktail personnalisé. Tout est piloté depuis la tablette du client.

##### EN SALLE :

Il existe aussi **des robots capables d'effectuer le service en salle**, ou de récupérer des plateaux à la fin d'un repas. Dirigés par des QR codes placés sur le sol, ceux-ci se déplacent dans votre établissement pour servir et débarrasser les tables. **Cacahuète**, le robot du restaurant gastronomique "Le Panoramique", en est un parfait exemple. Avec son design en forme de tourelle, il peut :

- Se déplacer à 1 mètre par seconde dans le restaurant
- Parcourir jusqu'à 10 km par jour ;
- Prendre en charge les déplacements entre la cuisine et la salle ;
- Servir toutes les personnes d'une même table, en même temps ;
- Conserver la chaleur des plats ;
- Ramener les assiettes à la plonge.

United robotics group, quant à lui, propose **Plato**, un robot mobile autonome contrôlé par la voix. Plato est par exemple capable de livrer des commandes en salle, à la table désirée.

Ces robots sont généralement équipés d'écrans tactiles qui permettent de valider le service d'un plat ou de le diriger dans l'espace si besoin.

##### LORS DU PAIEMENT :

Le paiement des additions peut également se faire par robot ou QR code.

Selon une étude du GNI, **la phase de paiement serait la partie de l'expérience client à améliorer en priorité** (étude de février 2022). Concernant les applications mobiles, des solutions de paiement comme Sunday transforment les 15 minutes nécessaires à payer au restaurant, en une opération rapide de moins de 10 secondes.

Dans le cas de Sunday, le client peut accéder à sa note grâce au QR code collé sur sa table. Il peut ainsi, quand il le souhaite, régler tout ou partie de son addition.

L'application annonce une amélioration de 12 % de la rotation des tables, une augmentation de 40 % des pourboires et une augmentation de 10 % du panier moyen.

Il existe aussi des solutions de paiement robotisées. Présenté en 2017, le robot serveur **Pepper** est le premier prototype de robot capable d'accueillir les clients, de prendre une commande et de recevoir le paiement via un smartphone et une application développée par Mastercard. Depuis, d'autres robots ont emboîté le pas, comme le **robot HE**, essentiellement en Asie où la clientèle est habituée à régler avec son téléphone mobile. Un atout en temps, en rentabilité et en gestion pour votre établissement.



## EN CUISINE

Si les nouvelles technologies permettent une nette amélioration de la qualité et du temps de service, elles sont aussi efficaces en cuisine pour améliorer les préparations.

### AVEC DU MATÉRIEL DE CUISINE INTELLIGENT :

Depuis déjà quelques années, le matériel de cuisine se révolutionne. Le matériel devient intelligent, facilitant la vie de vos équipes. Vous possédez peut-être déjà certaines de ces avancées technologiques dans vos cuisines, ou réfléchissez à franchir le pas. Vous pouvez ainsi utiliser :

- des fours à cuisson intelligents, qui permettent de cuire plusieurs plats simultanément et détecter la température de cuisson idéale par ingrédient ;
- des plaques de cuisson à induction, dont la température augmente en temps record, permettant une cuisson ultra-précise et un gain d'énergie ;
- l'induction des fourneaux, qui permettent une grande maîtrise de la température sans émanation de chaleur comme les fourneaux traditionnels, offrant ainsi une meilleure condition de travail à votre équipe. Il est également trois fois plus rapide à nettoyer qu'un four normal, ce qui est un grand gain de temps pour les équipes ;
- des machines à sceller sous vides, afin de préserver les qualités organoleptiques des ingrédients et leur fraîcheur ;
- des extracteurs de jus lents, qui permettent grâce à une pression à froid de préserver les nutriments et vitamines des ingrédients ;
- des machines à fumer, et bien d'autres...

Les nouveaux fours intelligents peuvent s'adapter à de nombreux modes de cuisson : rôtir, griller, cuire à la vapeur, blanchir, pocher... C'est le cas par exemple du Four mixte Convotherm qui intègre des technologies de pointe :

- une porte triple vitrage à fermeture autonome pour la sécurité et l'économie d'énergie ;
- un système de nettoyage automatique respectueux de l'environnement ;
- une poignée avec revêtement anti-bactérien ;
- des programmes de cuissons automatiques qu'on peut piloter par un écran tactile ;
- une cuisson vapeur qui propose une cuisson idéale tout en réduisant le temps de cuisson au minimum et en préservant les vitamines des ingrédients !
- Un four de ce type est capable de cuire 22 kg de cuisses de poulet en 18 minutes.

Ou encore du four à très grande vitesse E2s d'ENODIS. C'est un four compact capable de cuire 20 fois plus vite qu'un four traditionnel. Il cuit une pizza de 30 cm de diamètre en 75 secondes, des croque-monsieur en 60 secondes ou des blancs de poulet en 1 minute et 45 secondes. Il combine ainsi 3 technologies de cuisson : air surpressé, micro-ondes et convection. Il permet également de transférer des données par clé USB pour programmer jusqu'à 1024 cuissons d'aliments. Et il ne nécessite ni hotte ni alimentation électrique particulière.

Il existe de nombreux autres appareils de cuisine intelligents.

- Le Pacojet, qui grâce à sa lame tournante et descendante à 2000 tours/minutes peut remplacer une turbine, une sorbetière et une émulsionneuse ;
- Le Mixeur Plongeant MP450 Ultra de Robot Coupe peut mixer, mélanger et émulsionner jusqu'à 100 l. de préparation en un rien de temps grâce à sa motorisation renforcée.



**FOUR MIXTE MAXX  
EASYTOUCH 10+1 NIVEAUX  
CONVOTHERM**



**FOUR À CUISSON  
ACCÉLÉRÉE INOX AVEC  
FONCTION EASYTOUCH  
EIKON E2S MERRYCHEF**



**KIT PACOSTART 2 PLUS  
14 BOLS ACCESSOIRES  
ET PACOBOOK  
PACOCLEAN**



**MIXEUR PLONGEANT  
COMBI ULTRA MP  
450 ROBOT COUPE**

En ce qui concerne le lavage, des solutions innovantes existent également. Le Lave verres séquentiel switch de Comenda, par exemple, optimise le lavage et permet de réduire la consommation d'eau de 50 % mais aussi la consommation de détergent, de CO<sup>2</sup> et d'électricité. Toujours chez Comenda, la gamme des laves verres avec osmoseur permettent de supprimer la tâche d'essuyage manuel des verres. Le lave-verre avec osmoseur

permet un **lavage sans trace de calcaire et sans essuyage final**. Un gain de temps, mais aussi de quoi éviter un nombre important d'arrêts de travail dûs à des coupures liées aux tâches d'essuyage manuel.

Tous les cuisiniers connaissent les produits Robot Coupe, qui permettent de réaliser moins de tâches manuelles de découpe. La productivité est améliorée et le cuisinier se concentre sur des tâches plus nobles. Des exemples frappants, avec un tel produit, il est possible de réaliser : 2l de mayonnaise en 1 min, 10 kg de macédoine de légumes en 2 min, 45 l de soupe en 6 min, 20 kg de frites maison en 4 min, ou 2l de jus ultra-frais en 1 min ! Si choisir ce type de matériel peut paraître un investissement important, celui-ci sera amorti dans le temps. En effet, ces nouveaux alliés des cuisiniers permettent de gagner en temps, en rapidité et en constance de qualité. Un atout non négligeable pour augmenter la rentabilité de votre établissement.

### AVEC DES ROBOTS :

Comme en salle, les robots s'immiscent dans vos cuisines, pour le plus grand bonheur de vos équipes.

### LES ROBOTS, UNE SOLUTION DE PLUS EN PLUS UTILISÉE EN HEXAGONE

- Chez Station F, 1000 startups cohabitent et pas moins de 3 500 résidents ont accès au robot Bolk. Ce robot, à mi-chemin entre la cuisine et la salle, est capable de réaliser un plat frais toutes les 45 secondes de manière totalement autonome. Il offre le choix de 300 recettes sur mesure ou une sélection de recettes de chefs. Les plats peuvent être chauds ou froids et la carte intègre des desserts. Le tarif est de 7,50€ le plat et pour ce prix, vous avez droit à des couverts en bois et un plat servi dans un bol recyclable !

### ET LE RESTE DU MONDE...

Aux États-Unis, un "BurgerBot" a été mis en place dans certaines célèbres chaînes de fast-food. Tenant sur moins de trois mètres carrés, ce robot humanoïde hache la viande puis découpe à la demande des rondelles de tomate ou de cornichon. Il place ensuite le hamburger composé dans un four à cuisson ultra-rapide, selon la préférence de cuisson du client. Ce BurgerBot peut "cuisiner" jusqu'à 400 burgers par heure.

- Toujours aux États-Unis, la société américaine Miso Robotics a mis à disposition pour une chaîne de restauration rapide le robot Flippy 2. Il prépare seul, frites, oignons et chicken rings. Il est capable de sortir les frites d'un congélateur, de les plonger dans une friteuse et de les sortir. Il va jusqu'à déposer les frites sur un plateau. Très rapide, il peut gérer 5 friteuses à la fois. Le gain de temps estimé est de 30 % sur un humain. Son coût de location est de 3 000 dollars/mois.
- Let's pizza est une autre enseigne de création de pizza robotisée. Elle propose un distributeur automatique de pizzas chaudes préparées en 3 minutes par un robot. Celui-ci étale la pâte, place les ingrédients et cuit la pizza à tout heure du jour comme de la nuit. Une bonne solution pour étendre ses horaires de fonctionnement et donc son chiffre d'affaires.

### AVEC DES IMPRIMANTES 3D :

Créée à l'origine par la Nasa, qui souhaitait un système intuitif pour nourrir les astronautes en mission, les imprimantes 3D alimentaires pourraient un jour arriver dans les cuisines de la restauration.

Tout comme une impression 3D "classique", l'imprimante alimentaire réalise ses plats à partir d'un modèle numérique préétabli. Sélectionnez le plat souhaité, intégrez les ingrédients dans les contenants de la machine et laissez l'imprimante faire le reste. Seul bémol ? Les ingrédients doivent pouvoir être malléables (comme le chocolat, le sucre ou de nombreux éléments de pâtisserie), et l'imprimante ne peut pas les réchauffer.

Elle peut, par contre, créer des structures en trois dimensions, innovantes et complexes pour la main humaine. Elle permet également de créer des plats d'une grande précision, tant esthétiquement que caloriquement.



**LAVE-VERRES ECO RESPONSABLE SWITCH 40 14 L SILANOS**



**LAVE-VERRE AVEC OSMOSEUR INTÉGRÉ 50 COMENDA**



**EPLUCHEUR DE POMME DE TERRE ÉLECTRIQUE 10 KG METRO PROFESSIONAL**

En effet, grâce à son dosage minutieux, l'imprimante 3D alimentaire peut :

- Calculer précisément les nutriments et les calories de chaque plat et s'adapter ainsi à des régimes spécifiques
- Créer des plats complexes en temps record
- Donner vie à des créations trop difficiles ou chronophages pour un personnel de restauration classique
- Personnaliser des plats, en imprimants différents designs ou photos sur les préparations. C'est donc un excellent outil marketing.

L'une des imprimantes 3D les plus reconnues du marché, byFlow, permet par exemple de créer des desserts délicats et particulièrement esthétiques.

Grâce à sa technologie de pointe et l'ingéniosité de vos équipes, l'imprimante 3D va pouvoir créer toutes sortes de créations culinaires extraordinaires. Pas de perte de goût, mais un soupçon de créativité supplémentaire qui peut marquer un tournant dans la réputation de votre établissement !

## DANS LA GESTION DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

### POUR LA GESTION DE SA CUISINE

#### GAGNER EN PRODUCTIVITÉ GRÂCE AUX ÉQUIPEMENTS INTELLIGENTS

Des tableaux de cuisine numérique peuvent permettre à vos équipes d'augmenter leur productivité et minimiser les risques alimentaires. Ils permettent l'affichage de commandes et d'informations capitales pour vos équipes de cuisine de façon claire et distincte. Les informations sont mises à jour à la seconde. Ils peuvent être raccordés aux tablettes de commandes de vos serveurs ou à d'autres matériels intelligents.

Ces écrans sont installés dans votre cuisine et affichent :

- Les commandes de la salle ou de votre service de livraison
- Leurs ordres de priorité
- Les allergènes ou demandes spéciales des clients

Cela permet une meilleure visibilité de la part de vos équipes de cuisine, qui n'ont plus à déchiffrer des bons de commande pris à la main. Ils sont également alertés en temps réel des commandes ou des changements demandés ainsi que de toute requête spécifique sur un plat.

Grâce à leur affichage permanent et intuitif, ces écrans permettent à vos équipes de gagner en productivité, plus de stress à cause de tickets empilés et illisibles. Chaque commande est détaillée, visible par tous et envoyée au bon poste de cuisine.

#### OPTIMISER L'ORGANISATION DE SA CUISINE

La cuisine du futur ne sera pas que technologique. Elle sera aussi repensée pour le bien-être des équipes.

Pensées par des bureaux d'études, les cuisines de demain seront adaptées à la carte proposée par le restaurant et aux équipes qui y travaillent. L'utilisation d'appareils qui chauffent moins, de meubles optimisés pour le personnel (qui ne devra pas se lever, se baisser, etc) limiteront la fatigue, les accidents et les risques



musculo-squelettiques de vos brigades de cuisine. En effet, les activités en cuisine sont génératrices de coupures, de troubles musculo-squelettiques des membres supérieurs essentiellement, et de lombalgies.

La prévention de ces risques passe par plusieurs aménagements :

- un bon éclairage (au moins 200 lux)
- l'installation de nez de marche antidérapants
- l'installation de rehausses de fond sur les plonges
- l'organisation des produits et matériels en fonction de leur poids et de leur utilisation (les charges lourdes à hauteur du bassin, les objets légers à une hauteur entre mi-cuisse et les épaules)

Des cuisines pensées pour améliorer la qualité de travail, ce qui est un facteur de fidélisation des équipes en cuisine.

#### LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE GRÂCE AUX APPLICATIONS

Selon ecologie-gouv, "les pertes et les gaspillages alimentaires représentent 10 millions de tonnes de produits par an en France, soit une valeur commerciale estimée à 16 milliards d'euros." Si ces chiffres représentent les pertes totales des foyers et des entreprises françaises, les pertes liées à la restauration seule restent conséquentes.

De nos jours, les outils permettant de limiter le gaspillage alimentaire sont encore très limités, même si certaines applications, comme Too Good To Go, gagnent en popularité. Des applications comme Fridge buddy vous préviennent dès que l'un des produits présents dans le frigo arrive en limite de DLC, mais elles nécessitent des opérations manuelles auxquelles il faut s'astreindre. En clair, vous devez scanner le code barre du produit, la base de données Open Food Facts renvoie les informations sur le produit et vous saisissez alors à la main sa DLC.

Si pour l'instant, cela nécessite trop de temps pour une utilisation professionnelle, des applications de ce type devraient voir le jour dans le futur, en évitant toute manipulation qui ferait perdre du temps. Ce pourrait être applicable aux meubles réfrigérés et chambres froides.

Vous pourrez utiliser ces systèmes intelligents sous forme d'applications mobiles, ou les intégrer directement à votre POS (acronyme de Point of Sale ou Point de vente, votre système de caisse intelligent). Plus d'oubli de commande ou d'erreur de retranscription, tout se fera de façon digitale. Vous pourrez également tirer de ces outils vos statistiques et habitudes de commandes. Le flux d'approvisionnement sera alors optimisé en fonction de vos stocks et de votre menu.

### GÉRER VOS STOCKS GRÂCE À DES LOGICIELS

Gérer de manière stricte votre stock alimentaire permet d'éviter des pertes, mais aussi d'avoir une bonne visibilité sur vos besoins et habitudes.

Vous pouvez grâce à ces logiciels de gestion suivre vos ventes journalières, hebdomadaires, mensuelles et annuelles et effectuer un suivi précis de vos stocks alimentaires.

Il existe de nombreuses solutions pour gérer son établissement. Tous ne proposent pas les mêmes fonctionnalités. On peut citer Lightspeed qui gère les menus, les plans de salle, le service à table et la caisse. Sumup pour le suivi d'activité, les réservations, commandes en ligne, livraisons...

Vous avez alors une meilleure visibilité sur vos habitudes de vente, le stock déjà en réserve et vos besoins de commande. Plus de surstock ou d'oubli, vous êtes tenus au courant de vos commandes et des besoins de votre établissement en temps réel.

### AVEC DES LOGICIELS DE CAISSE

Si de tels logiciels existent déjà dans la plupart des établissements de restauration, les évolutions technologiques vont en faire des outils encore plus performants.

En fonction des commandes clients, ceux-ci peuvent :

- Permettre au client de payer non seulement via CB ou son téléphone, mais aussi directement via un QR code, comme c'est déjà possible avec des applications telles que Sunday ;
- Proposer une division de note intuitive ;
- Gérer les promotions en caisse, en fonction de la date et l'heure de l'achat ;
- Gérer les accès des serveurs aux applications et tiroirs de caisse ;
- Éditer des rapports de ventes automatiques en fin de journée.

Des logiciels intelligents, tels que l'Addition ou Innovorder ont été créés pour simplifier la gestion et la caisse de votre établissement.

Les caisses à écran tactiles, déjà présentes dans de nombreux établissements, sont aussi une source de gain de temps au moment du paiement. Elles permettent plus de fluidité et donc de rapidité.

### AVEC DES LOGICIELS DE GESTION

Les logiciels de caisse ne sont pas les seules innovations permettant une gestion plus fluide de votre établissement. Des logiciels de gestion vous permettent maintenant de centraliser l'ensemble des informations liées à votre restaurant sur un seul espace digital commun.

Ces applications peuvent vous faciliter :

- La gestion RH de vos équipes : analysez les périodes de rush de votre restaurant pour adapter les plannings du

personnel en fonction. Le calendrier des équipes sera alors digitalisé, envoyant des notifications en temps réel en fonction des besoins en présentiel de votre établissement. Les solutions Snapshift ou skello permettent la gestion des plannings de cuisine et de salle de façon personnalisée et intuitive.

- La gestion des stocks, en automatisant les commandes fournisseurs, les approvisionnements ou en envoyant une alerte automatique dès qu'un stock est faible

L'utilisation de ces logiciels résulte en un véritable gain de temps et de main-d'œuvre pour votre établissement.

### AVEC LA SOLUTION DISH

DISH vous propose des solutions digitales pour faire connaître votre établissement et générer du chiffre d'affaires additionnel. L'offre se compose de trois pôles majeurs :

- **La création de site internet** : votre premier pas pour la digitalisation de votre restaurant
- **Une solution de réservation** : qui vous permet de gagner du temps en passant vos réservations en flux automatique. Vous n'avez alors qu'à valider ou non la réservation sur votre téléphone ou sur une tablette.
- **Une solution de click and collect** : qui génère des revenus additionnels en proposant de nouveaux canaux de vente à emporter. Le logiciel permet au client de voir le menu, passer commande et payer directement en ligne. De votre côté, plus besoin de répondre au téléphone : vous recevez automatiquement un ticket de cuisine à transmettre à vos équipes.

*"Les solutions DISH vous permettent d'augmenter votre présence en ligne, grâce à la création d'un site internet sur-mesure, de diversifier votre activité, en restaurant le click and collect et augmenter vos réservations, en les passant directement en ligne. Une solution à 360° pour répondre aux problématiques du restaurant du futur".*

Extrait d'un entretien avec Manon Renaudat, Directrice Marketing DISH France.

Un accompagnement personnalisé pour digitaliser votre restaurant et le tourner vers le futur. Grâce à ces services, vous pouvez gagner du temps, des clients, et donc de l'argent.



# LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES DU RESTAURANT DU FUTUR

La restauration se modernise et se digitalise. De nombreuses avancées technologiques vont venir faciliter votre service et ancrer votre établissement dans le futur.

## EN SALLE



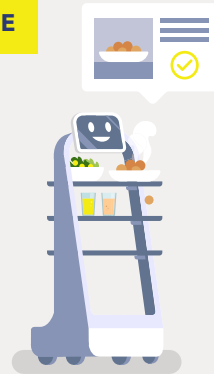
### POUR ATTIRER ET ACCUEILLIR LES CLIENTS

Grâce à des robots d'accueil, des logiciels intelligents ou des évolutions poussées telles que le métavers.



### LORS DE LA PRISE DE COMMANDE ET LA PRÉSENTATION DU MENU

Grâce aux bornes, tables animées, menus digitalisés ou encore frigos connectés, vos clients deviennent plus autonomes. Un gain de temps pour vos équipes !



### PENDANT LE SERVICE DES PLATS ET BOISSONS

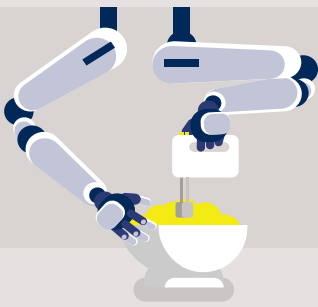
En salle comme au bar, les robots assurent qualité et rapidité de service.



### POUR LE PAIEMENT

Robots et QRcode facilitent le paiement, directement à table ou sur des bornes. Cela libère du temps pour vos équipes en salle et fluidifie la rotation des tables.

## EN CUISINE



### POUR FACILITER LES PRÉPARATIONS

les robots et matériels intelligents peuvent effectuer les tâches chronophages et répétitives de cuisine (épluchage, découpage...)

## POUR LA GESTION DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

### POUR GÉRER L'ORGANISATION DE SA CUISINE

Les avancées technologiques permettent un gain en productivité, et une meilleure gestion du gaspillage alimentaire et de ses stocks.

### AVEC DES LOGICIELS DE CAISSE INTELLIGENTS

Ceux-ci réduisent vos coûts de main-d'œuvre et sont un véritable gain de temps.

### AVEC DES LOGICIELS DE GESTION

qui permettent d'obtenir une meilleure vue d'ensemble des performances de votre restaurant et des plannings du personnel.

### GRÂCE À LA SOLUTION DISH

qui permet d'augmenter sa présence en ligne et de diversifier votre activité.





**2**

# LES NOUVEAUX CONCEPTS DE RESTAURANTS



# LES NOUVEAUX CONCEPTS DE RESTAURANTS



## LA RESTAURATION HYBRIDE

### UN RESTAURANT HYBRIDE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un restaurant hybride est un établissement qui intègre **plusieurs concepts en un seul lieu**. Plus besoin de choisir entre différents business plans classiques, vous pouvez regrouper en un seul établissement de la restauration :

- Assise ;
- Rapide ;
- À emporter.

L'hybridation peut aller encore plus loin, en **intégrant d'autres activités à votre établissement**. Vous pouvez par exemple proposer des événements, comme des cours de cuisine, des soirées, des ateliers, des conférences, des expos ou des afterworks...

Le but est de faire du restaurant un lieu de vie, où le consommateur peut passer du temps, à l'image des tiers lieux. C'est le cas par exemple :

- Des restaurants Ralph Lauren implantés dans les boutiques
- D'Electric Paris, un lieu de vie hybride dans le 10<sup>e</sup> arrondissement de la capitale
- De biboVino, un bar à vin qui fait également cave

Les restaurants hybrides peuvent aussi proposer **plusieurs niveaux de restauration au sein d'un même établissement**. Associer un étage bistronomie à une table étoilée. C'est le cas de Ogata, lieu à concept japonais au milieu du Marais, à Paris, qui associe salon de thé plus abordable à un restaurant étoilé Michelin.

C'est également le parti pris par le célèbre chef Julien Duboué, qui a ouvert À Nosté, un lieu festif proposant des tapas, à l'étage de son restaurant.

Ces lieux peuvent aussi intégrer un espace commerce. Certains concepts de ce type existent déjà, comme :

- des bars à vins cavistes ;
- des cafés librairies ;

Ces lieux hybrides permettent de diversifier votre activité et de vous adapter à un public plus moderne, en soif d'expériences, avec de nombreuses attentes différentes en matière de restauration.

## LES AVANTAGES D'UN RESTAURANT HYBRIDE

### DIVERSIFIER SON CHIFFRE D'AFFAIRES

Diversifier ses activités, c'est **s'adapter à tous les modes de consommation** et donc générer du chiffre d'affaires additionnel. La restauration à emporter et la livraison sont en plein boom et près de 52 % des plus de 18 ans français ont déclaré qu'acheter des plats à emporter ou se faire livrer est un élément "essentiel" de leur mode de vie. Il est de ce fait important de proposer ces modes de commandes en plus du service en salle.

Organiser des événements, proposer des ateliers, permet également de faire vivre votre établissement tout au long de la journée. En attirant les clients durant les heures creuses, vous pourrez ainsi mieux absorber vos charges fixes, comme le loyer.

### FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

L'approche hybride permet de **prolonger l'expérience client** et l'incite ainsi à rester ou à revenir dans l'établissement. Cela fonctionne particulièrement bien pour les restaurants hybrides qui décident d'ajouter une partie "lieu de vie" à leur établissement.

En créant un espace de vie adjoint à votre restaurant, vous créez un nouveau genre de contact avec votre clientèle. Votre restaurant hybride devient un lieu de vie et de partage, dans lequel vos clients passeront plus de temps. C'est une excellente méthode de fidélisation. En effet, selon une étude de QSR Magazine, les clients et employés ont un taux de satisfaction plus important chez les restaurants qui proposent une formule hybride.



## LES AUTRES CONCEPTS DE RESTAURATION

D'autres concepts ont fait le choix de se spécialiser, en misant totalement sur la tendance nomadisme.

Cette tendance répond au besoin de rapidité, de praticité et de mobilité des consommateurs.

### LES DARK KITCHEN

Certains restaurants, cherchant à toucher une clientèle plus large et plus éloignée, ouvrent des dark kitchens.

Il s'agit de "cuisines fantômes", c'est-à-dire sans salle de restaurant accessible au public. Les commandes se font en ligne, les plats sont préparés dans la cuisine et sont ensuite directement livrés aux clients.

Avant de vous lancer dans l'ouverture d'une dark kitchen, pourquoi ne pas tester votre concept en faisant du **coworking culinaire** ? Ces cuisines partagées offrent de nombreux avantages pour les établissements :

- Les coûts fixes sont réduits et les frais sont partagés ;
- Vos équipes ont accès à un large panel de matériel et équipement ;
- Elles favorisent l'échange et le partage avec d'autres chefs.

### LES KIOSQUES ET DISTRIBUTEURS

Les kiosques sont une excellente façon de diversifier son périmètre d'activité. En étant présent dans des lieux comme des food courts (comme le Paris Society, le Food court Food



Society de Lyon, ou au Ground Control à Paris), des centres commerciaux ou des gares, votre restaurant peut :

- Attirer une nouvelle clientèle ;
- Valoriser votre image ;
- Diversifier votre chiffre d'affaires.

Certains restaurateurs installent des distributeurs devant leur établissement ou à certains points de la ville, pour les clients qui voudraient gagner du temps ou pour les jours de fermeture. Cela existe déjà pour les boulangeries ou certaines pizzerias. Pratiques, rapides, et avec un coût de personnel réduit, ils renforcent la présence stratégique de votre marque dans un endroit géographique où vous n'êtes pas implantés. C'est aussi une excellente manière d'engranger plus de chiffre d'affaires.

### LE RESTAURANT AMBULANT

Plutôt que d'attendre que les clients viennent à vous, pourquoi ne pas aller jusqu'à eux. Un food truck ou un vélo triporteur sont le moyen idéal pour cela.

Ils permettent d'apporter votre cuisine et votre savoir-faire à une clientèle variée... Vous n'êtes plus limités à la situation géographique de votre établissement. Si vous obtenez les autorisations, vous pouvez cuisiner à plusieurs endroits dans la semaine, ou même dans la journée.

Visuels et pratiques, ils sont aussi un excellent vecteur de votre image de marque.

Le food truck se premiumise depuis quelques années ; même les chefs étoilés, à l'exemple de Maury Sacko ou Yannick Alléno, s'y mettent ! Moins de burgers, de wraps ou pizzas, les food trucks du futur pourraient proposer une cuisine plus originale et qualitative. Un avantage concurrentiel non négligeable pour ce secteur d'avenir, qui répond aux demandes des consommateurs pour plus de mobilité et de rapidité, tout en mangeant sain et bon.



# LES NOUVEAUX CONCEPTS EN RESTAURATION

## LES RESTAURANTS HYBRIDES

Un restaurant hybride est un établissement qui propose une expérience multiple, permettant de répondre aux diverses attentes changeantes de ses consommateurs.



### LES AVANTAGES SONT NOMBREUX :

- Diversification de vos rentrées de chiffre d'affaires ;
- Fidélisation de votre clientèle ;

## LES AUTRES CONCEPTS DE RESTAURATION

Outre les restaurants hybrides, de nombreux autres concepts pour diversifier votre offre voient le jour.



LES DARK KITCHEN



LES KIOSQUES ET  
DISTRIBUTEURS



LA RESTAURATION  
AMBULANTE





3

# VERS PLUS DE TRANSPARENCE ET D'HYGIÈNE



# VERS PLUS DE TRANSPARENCE ET D'HYGIÈNE

*Un restaurant du futur sera un établissement à l'hygiène parfaite, qui communiquera en totale transparence sur ce point avec ses clients.*

## L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT.

### LES APPLIS DE GESTION DE L'HACCP

Des applications existent aujourd'hui pour suivre facilement les normes HACCP. Elles permettent entre autre de :

- Centraliser vos relevés de température, DLC ou autres données HACCP
- Communiquer ces données facilement à tous vos employés
- Créer des rappels de vérifications des normes sur l'emploi du temps de vos équipes
- Optimiser vos archives sur internet et sur l'application, plutôt que de traiter des tonnes de papier par an

Traqfood, par exemple, propose une solution complète pour suivre :

- La traçabilité alimentaire
- Les relevés de température
- Votre plan de nettoyage
- Votre étiquetage DLC

Traqfood vous propose, grâce à du matériel connecté, comme une tablette et des capteurs de température installés dans les frigos, de simplifier et d'automatiser tous ces processus. Les relevés de températures sont faits automatiquement, et il vous suffit de prendre en photo les bons de réception de marchandise ou les étiquettes pour être avertis des DLC.

Plus besoin de carnets jonchés d'étiquettes et de dates écrites à la main. Tout est accessible depuis le logiciel, en quelques clics. C'est une façon simple et efficace de vous assurer que vos processus sont conformes à la norme HACCP.

### NOTRE CONSEIL EN +

Vous voulez tout savoir sur les normes d'hygiène alimentaire et de sécurité à respecter au sein de votre établissement ?  
[Découvrez notre guide hygiène.](#)





### L'APPLICATION ALIM CONFIANCE

L'application Alim' Confiance est également un excellent garant de l'hygiène et de la sécurité alimentaire d'un établissement.

Lancée par le ministère de l'Agriculture, cette application recense les notes d'hygiène obtenues par les restaurants lors de leurs derniers contrôles sanitaires. Ces notes, accessibles au public, permettent de donner confiance aux personnes qui ne connaissent pas votre restaurant. Cela favorise donc vos réservations ou vos commandes en ligne.

### LES NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS POUR ASSURER L'HYGIÈNE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

L'hygiène et la sécurité alimentaire sont des éléments essentiels de la bonne tenue de votre établissement. De nombreux nouveaux équipements arrivent sur le marché pour accueillir votre clientèle avec un maximum de précautions.

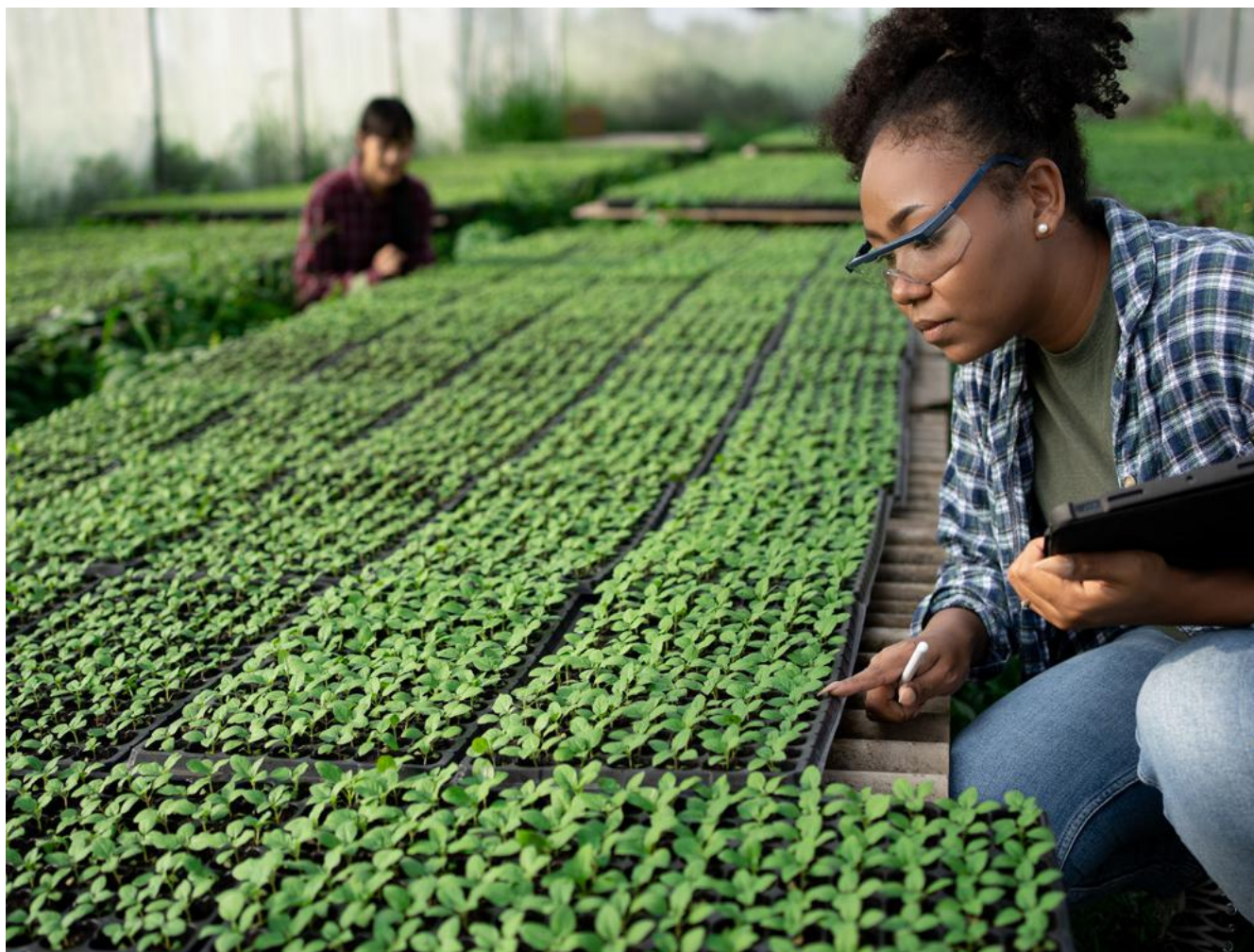
À l'avenir, des équipements comme des bornes distributrices de gel hydroalcoolique, ou des tapis de sols désinfectants pourraient être de plus en plus demandés.

Vous pourrez aussi équiper votre établissement de purificateurs d'air, portables ou directement installés dans les conduits d'air. Ils empêchent la propagation de virus, de bactéries et d'odeurs dues au nombre élevé de personnes concentrées dans un même endroit du restaurant. Ces systèmes éliminent 99 % des bactéries en suspension, sont inodores et inoffensifs pour la santé. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, la consommation électrique d'un purificateur d'air est faible (40 à 80 W).

L'installation de solutions matérielles, comme le revêtement anti-bactérien, pourra limiter la prolifération de bactéries sur les zones à risques telles que les poignées de porte ou les espaces de travail commun.

Les sas de décontamination ont par ailleurs été étudiés au moment de la crise de la COVID. Ceux-ci permettent de réduire la charge virale que vous portez sur vous à 99,9 % grâce à l'ionisation. Ils désinfectent les personnes et les surfaces, et permettent de garder les cuisines d'un restaurant saines de toute bactérie.

La maîtrise parfaite des règles HACCP couplées à la technologie seront vos meilleurs atouts pour garantir la sécurité alimentaire dans votre restaurant.



## ASSURER UNE MEILLEURE TRAÇABILITÉ

Les clients de la restauration du futur vont donc être de plus en plus exigeants sur l'hygiène, mais aussi sur la traçabilité.

Une première étape pour répondre à ce souhait de transparence est de **montrer ses cuisines de façon ouverte**. Cela rassure sur la propreté de vos locaux et de vos équipes. Le désir de connaître l'origine du produit et la montée de l'éco-responsabilité est également une autre forme souhaitée de transparence... Des sujets sur lesquels votre clientèle va attendre davantage d'informations.

### GRÂCE À LA BLOCKCHAIN

La blockchain a le potentiel de devenir indispensable. Vos clients souhaitent connaître l'origine et la qualité des ingrédients qu'ils commandent, ce que permet la blockchain.

Pour la comprendre un peu mieux, **Blockchain France** la décrit comme « une base de données constituée de l'historique de tous les échanges effectués entre ses utilisateurs depuis sa création. Elle est partagée par ces différents utilisateurs, sans intermédiaire, ce qui permet à chacun de vérifier la validité de la chaîne ».

Chaque étape de la vie d'un produit est ainsi renseignée dans la blockchain, permettant une **traçabilité complète**.

C'est l'une des plus grandes révolutions technologiques du restaurant du futur. Elle assure ainsi une plus grande traçabilité, puisqu'elle effectue le suivi de toutes les étapes de production d'un produit.

Vous pourrez alors communiquer fidèlement à vos clients **l'origine de chaque produit et son processus de préparation ou de transformation**. Le circuit de l'origine des produits jusqu'à l'assiette devient ainsi parfaitement transparent.

### NOTRE CONSEIL EN +

METRO s'engage dans la qualité et la transparence. C'est le cas pour nos **filets de saumon METRO chef**, dont la traçabilité totale de sa chaîne d'approvisionnement est assurée grâce à la blockchain.



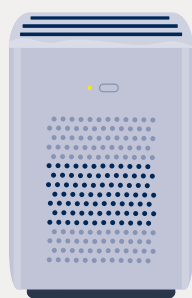
# LA TECHNOLOGIE : L'ALLIÉE DE L'HYGIÈNE ALIMENTAIRE DANS VOTRE RESTAURANT

Les nouvelles attentes des consommateurs demandent plus de transparence et d'hygiène. Grâce à la technologie, vous pourrez au sein de votre établissement:

**ASSURER PLUS FACILEMENT  
L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE  
GRÂCE À :**



**DES APPLICATIONS  
DE GESTION  
DE L'HACCP**



**DES NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS  
DÉSINFECTANTS  
OU DE PURIFICATION D'AIR**



**DES APPLICATIONS  
TELLES QU'ALIM  
CONFIANCE**

**MAIS AUSSI RASSURER VOS CLIENTS SUR LA TRAÇABILITÉ ET LA TRANSPARENCE  
DES INGRÉDIENTS QUI COMPOSENT LES PLATS QUE VOUS LEUR SERVEZ.**

**L'OUTIL IDÉAL ?  
LA BLOCKCHAIN**







4

# AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT



# AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

*Les nouvelles technologies sont aussi un fantastique atout marketing, vous permettant d'améliorer sans cesse l'expérience client au sein de votre établissement.*



## GRÂCE À LA DATA

Collecter et exploiter de la data client est loin d'être une option uniquement réservée aux grands groupes de restauration. Vous pouvez, à votre échelle, exploiter les données de votre clientèle, dans la limite autorisée par le RGPD (le règlement général sur la protection des données).

### QU'EST-CE QUE LA DATA EN RESTAURATION ?

Les données client sont de la data récoltée qui vous permettent une meilleure compréhension de votre clientèle.

Ce sont, par exemple, les informations que renseignent vos clients lorsqu'ils créent un compte de fidélité chez vous. Vous pouvez alors demander au client lors de son inscription :

- Son nom/prénom
- Sa date de naissance
- Sa profession
- Ses coordonnées
- Ses goûts et allergies

Vous pouvez ensuite transformer ces données pour affiner votre marketing.

## COMMENT COLLECTER LES DONNÉES CLIENT ?

Il existe de nombreuses sources de données client, comme :

- Votre caisse enregistreuse ;
- Votre site internet ;
- Votre restaurant ;
- Vos réseaux sociaux, etc.

Vous pouvez demander à vos clients de renseigner certaines informations personnelles lors de leur réservation, lors de la réponse à un sondage posé sur une newsletter, ou lors d'un questionnaire de satisfaction.

Actuellement, les données clients sont le plus souvent collectées grâce à des outils digitaux, comme votre système de caisse, votre outil de réservation ou votre programme de fidélité.

À l'avenir, les outils de récupération de la data et de son analyse vont devenir de plus en plus performants.

Attention néanmoins, car la collecte des données client doit être faite dans le respect des lois RGPD, le Règlement Européen sur la Protection des Données personnelles.

Il existe 7 grands principes à suivre :

- **Le consentement** : le client doit donner son accord ou pouvoir s'opposer à la récolte de ses données ;
- **La limitation du traitement des données** : vous ne pouvez collecter les données qu'à des fins précises et énoncées, et ne pas les garder au-delà d'un délai préétabli ;
- **La transparence** : Le traitement des données doit être complètement transparent ;
- **L'exactitude des données** : Les données traitées doivent être évolutives et donc exactes à chaque moment ;
- **Le "privacy by design"** : À chaque avancée technologique, vous devez prioriser la protection des données de vos clients ;
- **La portabilité des données** : Tout client peut récupérer les données qui le concernent pour les transmettre à un autre organisme ;
- **Le principe de responsabilité** : Votre restaurant doit avoir mis en place un système pour assurer la protection des données.

La RGPD assure simplement votre respect pour la vie personnelle de vos clients. Ils sont ainsi plus confiants pour vous transmettre des informations sur eux.

### UTILISER LA DATA POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Collecter ces données va donc vous permettre de mieux connaître votre clientèle. Vous pourrez par exemple :

- Adapter votre menu en fonction des habitudes de consommation de vos clients ;
- Analyser leur goût et leur profil : vous pourrez ainsi anticiper leur besoin et leur proposer une expérience personnalisée ;
- Personnaliser les réservations : en plaçant vos clients à leur table favorite ou en leur proposant un horaire ou un menu qu'ils avaient déjà apprécié lors de leur dernier passage au restaurant ;
- Créer des programmes de fidélité personnalisés : en remerciant vos clients avec des avantages cités dans leurs préférences d'achat ;
- Individualiser la communication avec vos clients grâce à des emails, newsletters et campagnes de publicité personnalisées.

De nombreuses enseignes utilisent déjà la data pour personnaliser leurs actions marketing, comme :

- Fig & Olive, qui relance ses clients en leur offrant leur boisson préférée ;
- Planet Sushi, qui a su analyser sa cible principale pour créer une carte adaptée à sa clientèle principalement féminine, CSP+ de 25-35 ans.

### OPTIMISER LA GESTION DE VOTRE RESTAURANT GRÂCE À LA DATA

La data ne concerne pas que votre clientèle. Grâce à l'analyse des données de votre établissement, vous pouvez également :

- Optimiser vos plannings : en fonction de l'analyse de la fréquentation et des "temps morts" de votre établissement
- Améliorer le service : en observant les moments de suractivité, ou au contraire les temps calmes où trop de personnel est présent.

### NOTRE CONSEIL EN +

La data vous permet d'améliorer la gestion de votre établissement et la fidélisation de votre clientèle : deux paramètres essentiels pour augmenter votre rentabilité. Retrouvez tous nos conseils dans notre [guide pour augmenter la rentabilité](#) de votre restaurant

- Favoriser un certain type de vente (à emporter, en click and collect ou en salle) en fonction de leur rentabilité
- Cibler les temps forts de votre établissement et anticiper vos commandes, plannings et besoins de matériaux en fonction de ceux-ci.

### ET LA RECONNAISSANCE FACIALE ?

La reconnaissance faciale est un autre type de donnée client. Elle pourrait, en fonction du respect des lois RGPD, être récoltée grâce aux caméras installées aux bornes d'entrées ou sur les robots de votre établissement.

Lorsqu'un client se présentera à l'accueil, vous pourrez savoir :

- s'il est déjà venu ;
- Si c'est un habitué ;
- Son historique de réservation ;
- Ses habitudes alimentaires ;
- Ses allergies ou régime particulier.

Vos équipes pourront alors personnaliser le service de façon intuitive, en lui proposant des plats spécifiques ou sa table favorite.





## GRÂCE À DE NOUVELLES EXPÉRIENCES SENSORIELLES

Si la data permet de personnaliser l'expérience client pour les fidéliser, la technologie disruptive la restauration traditionnelle. Bien manger dans un cadre agréable ne suffit plus, vous devez maintenant proposer une réelle expérience différenciante à votre clientèle.

### LE PAIRING

Votre établissement peut, à l'image de certains restaurants gastronomiques, proposer des menus originaux en utilisant la technique du "pairing".

Le pairing, c'est l'art d'associer entre elles des saveurs étonnantes afin de créer une nouvelle expérience de dégustation. C'est le principe des menus "accords mets et vins", mais poussé de manière encore plus moderne.

Pairing fromage et saké, huître et poulets, ou autres associations gustatives étonnantes... Sortez des sentiers battus et proposez à vos clients des découvertes culinaires.

L'intelligence artificielle peut être d'une grande aide dans l'élaboration de menus au pairing étonnants. L'IA analyse les saveurs, les goûts et les odeurs alimentaires d'une façon différente du cerveau humain. Elle ose créer des chocs culinaires surprenants en mariant des ingrédients auxquels vous n'aurez peut-être pas pensé... Une nouvelle source d'inspiration technologique étonnante pour vos papilles !

### DES RESTAURANTS EXPÉRIENTIELS EMBLÉMATIQUES

Créer une expérience marquante passe par la qualité des plats proposés, par un service personnalisé, des animations en salle et par un concept bien pensé qui crée une ambiance particulière dans votre salle de restaurant. Mais vous pouvez également créer la surprise en mettant la technologie au service de l'expérience client. À l'instar de ces restaurants, qui ont su attirer une nouvelle clientèle grâce à leur environnement disruptif.

### ULTRAVIOLET, DU CHEF PAUL PAIRET

Ultraviolet est un restaurant avant-gardiste du très populaire chef Paul Pairet. Une expérience multisensorielle immersive à travers la dégustation de 20 plats plus créatifs et étonnants les uns des autres. Pendant près de 3 heures, les convives profitent du jeu de lumière, de son, de projections et de sensations pour éveiller leur sens. Une expérience gastronomique sans précédent qui a un coût : 800 euros par personne, soit l'un des repas les plus chers du monde. Malgré ce prix, sa popularité ne cesse de grimper. C'est un événement culinaire qui attire une clientèle internationale.

### LES MONTAGNES RUSSES DU SPACE LOOP, RESTAURANT DU FUTUROSCOPE

Situé au sein du célèbre parc d'attractions du Futuroscope, Space loop est un restaurant inspiré du Roller Coaster restaurant à Nuremberg, en Allemagne. Avec sa décoration futuriste, il propose une première immersion sensorielle dès l'entrée des clients dans la salle. Chaque convive reçoit une carte magnétique à l'entrée et commande ses plats via une tablette. Les assiettes sont ensuite livrées à chaque table grâce à un système de rails futuriste qui sillonne au-dessus des clients avant d'atterrir en douceur au milieu de leur table. Une expérience gastronomique unique et inoubliable qui crée la surprise à chaque service.

### EATRENALIN, À EUROPA PARK EN ALLEMAGNE

Un restaurant gastronomique qui propose des mises en scène multisensorielles. Bien assis dans votre siège flottant, l'expérience est composée d'éléments visuels, acoustiques, olfactifs, gustatifs et haptiques durant 100 minutes. Les restaurants à concepts peuvent aussi être accessibles :

Il existe de nombreux autres concepts futuristes en France, qui proposent des expériences sensorielles et culinaires à un plus large public :

- Under the Sea, à Paris : propose une expérience immersive grâce à d'immenses écrans géants qui projettent des images de la mer. On se croirait au fond de l'océan, entouré de la faune aquatique et d'une ambiance tamisée.
- Ephemera, à Lyon : propose une entrée dans un univers sous-marin grâce à des projections sur les murs et les tables d'images aquatiques.
- Le Petit Chef, à Lyon : propose de patienter pour sa commande en regardant un mapping interactif directement sur sa table.

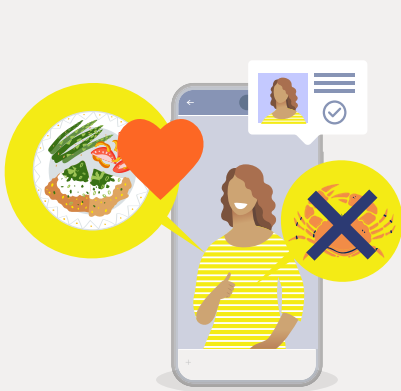
Des expériences inoubliables qui permettent au client de s'évader le temps d'un repas. Votre restaurant n'est plus un simple lieu de cuisine, mais une marque expérientielle complète qui se cimentera dans l'esprit de votre clientèle. Le résultat ? Une meilleure attractivité et fidélisation client.

# L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

La technologie va permettre une meilleure expérience client tout au long de sa visite dans votre établissement.

## GRÂCE À LA DATA

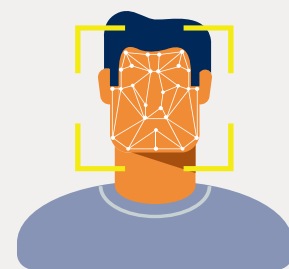
Les bases de données collectées au fur et à mesure des visites des clients vont être un grand atout. Il existe plusieurs façons de collecter des données et de les employer. Elles vous permettront de :



**PERSONNALISER  
VOTRE SERVICE**



**OPTIMISER LA GESTION  
DE VOTRE ÉTABLISSEMENT**



**UTILISER LA RECONNAISSANCE  
FACIALE (DANS LE FUTUR) :** pour  
donner un sentiment de communauté  
à votre clientèle

## EN CRÉANT DE NOUVELLES EXPÉRIENCES SENSORIELLES

**AVEC DES  
PAIRINGS  
INATTENDUS**

**EN CRÉANT UN  
ENVIRONNEMENT  
DISRUPTIF,** grâce

à des écrans géants,  
une ambiance  
musicale ou une  
technologie de  
pointe.



## EN RÉSUMÉ, LE RESTAURANT DU FUTUR EST DÉJÀ EN MARCHÉ ET INTÉGRERA :

- 1 Des appareils et équipements intelligents : qui vont optimiser le service en salle, les préparations en cuisine et la gestion du back-office
- 2 Des nouveaux concepts de restauration : qui vont permettre de diversifier votre chiffre d'affaires
- 3 Une meilleure maîtrise de l'hygiène et la traçabilité des produits grâce à des applis, des matériels modernes et à la blockchain.
- 4 Une meilleure expérience client : en proposant un moment immersif, sensoriel et unique



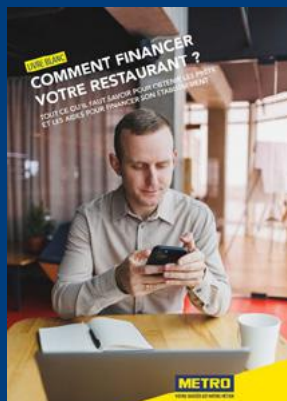
# Découvrez plus de guides pratiques

Vous avez envie d'en savoir plus sur d'autres sujets en lien  
avec votre quotidien professionnel ?

Voici les guides 100% offerts que vous pouvez télécharger.



[Booster la fréquentation  
de son restaurant](#)



[Financer  
son restaurant](#)



[Maîtriser l'hygiène  
et la sécurité alimentaire](#)



[Booster la rentabilité  
de son restaurant](#)



[Ouvrir  
son restaurant](#)



[Devenir un restaurant  
éco-responsable](#)



[Gérer le personnel  
en restauration](#)



[Améliorer la visibilité  
de son restaurant](#)



[Communiquer sur  
les réseaux sociaux](#)



[Mettre en place  
la VAE](#)

