



"AU RESTO, ON Y VA OU ON ANNULE"

TheFork désactivera les utilisateurs de sa plateforme qui effectuent 4 no-shows en 12 mois, afin de les sensibiliser à cette mauvaise pratique.

TheFork, leader européen de la réservation de restaurants en ligne, dévoile sa nouvelle politique pour lutter contre le no-show qui prendra effet dès le 1er octobre afin de protéger les restaurateurs et encourager une meilleure conduite pour les sorties au restaurant en France et dans toute l'Europe.

Paris, le 25 septembre 2024. - Le no-show au restaurant ? C'est comme inviter quelqu'un chez soi, préparer un bon repas, mettre la table et se retrouver seul.e... C'est frustrant ! Pour les restaurateurs c'est pareil.

Bien qu'en France, le taux de no-show soit **un des plus bas d'Europe, 3% environ** depuis le début de l'année, le no-show est un fléau pour le secteur de la restauration. Ce n'est pas seulement une source de frustration, il a des répercussions concrètes sur la gestion des stocks, le personnel, et surtout sur le chiffre d'affaires des restaurateurs pouvant représenter **jusqu'à 20%* de leur chiffre d'affaires** ! C'est pourquoi, TheFork renforce son engagement de lutte contre le no-show en désactivant les comptes des utilisateurs qui auront fait 4 no-shows en un an dès le 1er octobre. Un geste fort pour protéger les restaurateurs et encourager une meilleure conduite.



« Chez TheFork, la lutte contre le no-show est une priorité de longue date.

Nous avons été les premiers à déployer largement l'empreinte carte bancaire il y a 8 ans déjà, avec l'objectif d'accompagner les restaurateurs dans cette lutte. Aujourd'hui nous souhaitons aller plus loin en éduquant et en sensibilisant les clients à l'importance d'annuler leur réservation s'ils ne peuvent pas s'y rendre. Le no-show est un véritable fléau pour les restaurateurs, et nous sommes déterminés à agir non seulement en France, mais dans toute l'Europe, afin de transformer durablement le secteur. »

— Damien Rodière, Directeur Général TheFork Europe de l'Ouest.

AU RESTO, ON Y VA OU ON ANNULE !



Cette mesure vient s'ajouter aux autres fonctionnalités déjà intégrées depuis plusieurs années, dans son logiciel de gestion des réservations, TheFork Manager, dans le but d'aider les restaurateurs à combattre cette mauvaise habitude, telles que : *l'interdiction de la multi-réservation pour le même jour et la même heure ; la triple confirmation des réservations par e-mail ou SMS gratuits pour le restaurateur ; la possibilité pour le client d'annuler en un seul clic ; la garantie des réservations par carte bancaire ou empreinte bancaire ; le prépaiement d'une partie du menu au moment de la réservation ; et le signalement au restaurateur des clients qui n'annulent pas leur réservation à plusieurs reprises*. **Grâce à ces outils, les restaurateurs peuvent réduire leur taux de no-show à moins de 1%**.**

Bien que les **réservations sur TheFork affichent un taux de no-show près de 40%* inférieur à celui des réservations faites directement sur les sites internet des restaurants ou sur Google**, TheFork souhaite aller plus loin dans sa politique anti-no-show. Pour lutter davantage contre cette pratique et sensibiliser les utilisateurs à l'importance de prévenir le restaurant en cas d'empêchement, TheFork durcit ses mesures au niveau mondial : à partir du 1er octobre, **les utilisateurs ayant fait 4 no-shows en 12 mois seront désactivés de la plateforme**.

L'ANNULATION EN 1 CLIC

TheFork a mis en place un système d'annulation très simple en 1 clic, afin de lutter contre le no-show : il suffit de se rendre dans l'onglet "Réservations" sur TheFork, de choisir la réservation concernée et de cliquer sur "Annuler".

Un imprévu ? Une urgence de dernière minute ? **Plus d'excuses : au resto on y va, ou on annule !**

À PROPOS DE THEFORK

TheFork, une société de Tripadvisor®, est le leader de la réservation de restaurants en ligne en Europe. Défenseur de la gastronomie et du secteur de la restauration, TheFork connecte restaurateurs et gourmets grâce à ses outils digitaux de pointe. Avec une communauté de près de 55 000 restaurants partenaires à travers 11 pays, et près de 40 millions de téléchargements de l'application et plus de 20 millions d'avis vérifiés, TheFork est l'application incontournable pour tous les foodies qui souhaitent vivre des expériences inoubliables au restaurant. Avec TheFork, les foodies peuvent facilement trouver un restaurant selon leurs envies, vérifier la disponibilité en temps réel, réserver directement en ligne 24/7 tout en profitant d'offres exclusives et payer leur addition au restaurant directement depuis l'application.

TheFork permet également aux restaurateurs de développer de façon pérenne leur activité, grâce à son logiciel de gestion de restaurant tout-en-un, TheFork Manager. Celui-ci leur permet de centraliser toutes leurs réservations 24/7, de maximiser leur taux d'occupation, de lutter efficacement contre les no-shows, d'engager le dialogue avec leurs clients et d'augmenter leur visibilité en se connectant à la plus large et la plus fidèle communauté de gourmets.

À PROPOS DE TRIPADVISOR

Tripadvisor est la plus grande plateforme de voyage au monde*, qui aide des centaines de millions de voyageurs chaque mois** à faire de chaque voyage leur meilleur voyage, de la planification à la réservation jusqu'à chaque étape de leur voyage. Les voyageurs du monde entier utilisent le site et l'application Tripadvisor pour découvrir où séjourner, quoi faire et où manger en se basant sur les conseils de ceux qui y sont déjà allés. Avec plus d'un milliard d'avis et d'opinions sur presque 8 millions d'entreprises, les voyageurs se tournent vers Tripadvisor pour trouver des offres d'hébergement, réserver des expériences, activités, pour réserver de délicieux restaurants et découvrir les meilleurs endroits à proximité. En tant que véritable guide de voyage, disponible dans 43 marchés et en 22 langues, Tripadvisor facilite et simplifie l'organisation, quel que soit le type de voyage souhaité.

Les filiales de Tripadvisor, Inc. (Nasdaq : TRIP), possèdent et exploitent un portefeuille de marques et d'entreprises de médias de voyage, opérant sous divers sites web et applications.

* Source: SimilarWeb, utilisateurs uniques dédoublés mensuellement, March 2023

** Source: Fichiers internes de Tripadvisor