

## 3 restaurateurs sur 4 jugent que le paiement est la moins bonne partie de l'expérience client au restaurant

Paris, 8 février 2022 - **sunday**, la solution de paiement par QR code au restaurant, créée par les fondateurs de **BIG MAMMA** et **Christine de Wendel**, publie les résultats d'une étude orchestrée avec le **GNI**, la seule organisation professionnelle du secteur HCR disposant d'un Département Numérique depuis 10 ans et **Libeo**, spécialiste du paiement entre entreprises, sur le digital en restaurant et son utilisation côté professionnels et restaurateurs.

### Principaux enseignements :

- 76% des gérants de restaurants jugent que le point faible de leur expérience client est le moment du paiement ;
- Le paiement est la partie de l'expérience à améliorer en premier selon les restaurateurs ;
- 36% pensent que le digital fluidifie la réservation, 24% le paiement notamment via un smartphone et 21% la connaissance de ses clients ;
- Un tiers déclare qu'ils aimeraient utiliser un service ou une application pour le paiement ;
- 70 % des restaurateurs pensent que le digital améliore l'expérience client ;
- Plus de 22 % des restaurateurs jugent qu'ils ont à peine commencé leur transition numérique, et 57% estiment qu'ils ne sont pas encore au point avec le numérique dans leur établissement ;
- Majoritairement les 20% des restaurateurs estimant être bien avancés sur le numérique, ont moins de 50 couverts et moins de 11 salariés ;
- La moitié des restaurateurs a plus de 20 prestataires et gère entre 25 et 50 factures chaque mois ;
- Le résultat : entre 2 et 4h de temps passé sur la comptabilité, ils aimeraient en majorité gagner du temps sur le stockage et l'archivage des factures.

La transformation digitale s'est installée dans le secteur de la restauration depuis plusieurs années et s'est fortement accélérée depuis la pandémie. En 2022, 78 % des restaurateurs déclarent utiliser le numérique pour leurs tâches quotidiennes même s'ils sont encore près de

80% à avoir encore une grande marge de progression pour véritablement considérer avoir achevé la transition numérique de leur établissement.

Contrairement aux idées reçues, les 20% des établissements se sentant digitalisés ne sont pas spécifiquement situés dans des grandes métropoles. De même, ces établissements digitalisés sont plutôt de taille modeste puisque plus de la moitié font moins de 50 couverts.

Pour 70% des restaurants, **la technologie est l'outil indispensable au service de l'expérience et du parcours client dans leurs établissements**. 36% pensent que le digital permet d'améliorer et de fluidifier la réservation, 24% de faciliter le paiement notamment via un smartphone, 21% la connaissance de leur fichier client, 12% la gestion des programmes de fidélité et 7% la commande en restaurant via un smartphone.

Pour les trois quarts des gérants de restaurant, **le point faible de leur expérience client est le moment du paiement**. Logiquement, pour améliorer l'expérience client au quotidien, un tiers des restaurateurs déclare qu'ils aimeraient se doter d'un service ou d'une application pour le paiement, 30% d'un outil pour faciliter l'accueil et la commande (à égalité sur ces deux items) et 7% pour la gestion en cuisine.

Ils sont aussi 49% à déclarer que **l'expérience client serait améliorée si les serveurs avaient plus de temps pour les clients**, 28% s'ils étaient aidés avec un processus de paiement simplifié et 24% si les restaurants proposaient un menu plus clair.

La gestion des factures fournisseurs est certainement un sujet majeur pour bon nombre de restaurateurs : 76% reçoivent plus de 25 factures tous les mois. Sujet sur lequel les restaurateurs attendent majoritairement une solution digitale. L'étude révèle que 58% considèrent que le digital a un rôle clé à jouer s'agissant des tâches liées à la gestion et au paiement des factures fournisseurs.

*« En tant que restaurateur moi-même, j'ai voulu participer à la conception d'un produit qui nous faciliterait le quotidien et celui de nos clients. sunday transforme les 15 pénibles minutes nécessaires à payer au restaurant en une expérience rapide, simple de moins de 10 secondes. L'expérience client est au cœur de sunday, qu'il s'agisse d'offrir 10 minutes de plus au client pour déguster son dessert, d'aider les convives à partager rapidement l'addition ou de laisser plus facilement un pourboire. D'ailleurs pour le personnel, notamment les serveurs, notre moyen de paiement leur rapporte 40 % de pourboires en plus. Côté restaurateurs, sunday les aide à augmenter de 12% en moyenne le panier moyen des convives »* se réjouit **Victor Lugger, co-fondateur de sunday**.

*« Le paiement de ses fournisseurs peut prendre 6 jours par mois à une entreprise. Avec mon associé, Jérémy Attuil, tous deux propriétaires de restaurants, nous sommes partis du constat que le temps passé à centraliser, valider et payer nos factures était considérable. Nous avons décidé de créer Libeo pour libérer les petites et moyennes entreprises de ces tâches qui peuvent être drastiquement simplifiées. A présent, il est possible d'importer, valider et payer*

*en un clic un fournisseur sans avoir à saisir d'IBAN, ni se connecter à sa banque*  
» déclare **Pierre Dutaret, CEO & Co-fondateur de Libeo.**

*« Si le numérique peut sembler très éloigné des préoccupations d'un restaurateur, force est de constater que les outils 2.0 peuvent être présents dans toutes les actions rythmant dorénavant notre métier. Des commandes à la production, en passant par l'hygiène et la communication sans oublier les paiements et la gestion, le numérique s'invite à la table. Le GNI les accompagne dans cette transition à travers un Département dédié qui a conçu un Parcours d'Initiation Numérique pour (re)découvrir les bases de la visibilité en ligne et une Plateforme inédite de mise en relation avec les solutions numériques pour continuer à moderniser la profession »* explique **Amable-Jérôme Doria, restaurateur et Vice-Président de la Commission Europe et Numérique du GNI.**

*Méthodologie : Étude réalisée sur une typologie de 90 établissements en France au national (Restauration à table / Café / Bar / Restauration rapide) avec le GNI en décembre 2021.*

#### **A propos du GNI**

Le GNI (Groupement National des Indépendants) est la seule Organisation Professionnelle totalement et véritablement indépendante au service des hôtels, cafés, restaurants, traiteurs organisateurs de réception et établissements de nuit, indépendants et patrimoniaux qui dispose depuis 10 ans d'un Département dédié aux enjeux du numérique.

#### **A propos de sunday**

sunday est un spin-off de Big Mamma qui transforme les 15 pénibles minutes nécessaires à payer au restaurant en une expérience rapide, simple de moins de 10 secondes. Vous scannez un QR code, vous payez, et vous partez. sunday a ouvert des bureaux à Paris, Londres, Madrid et Atlanta.

#### **À propos de Libeo**

Libeo est une communauté d'entreprises permettant aux dirigeants de TPE-PME, directeurs financiers et experts-comptables de centraliser leurs factures, payer et se faire payer de manière simple, en un clic et sans IBAN, sans avoir à se connecter à leur banque. La solution se synchronise avec tous les logiciels comptables et toutes les banques du marché. Près de 100 000 entreprises sont sur Libeo pour payer et se faire payer.