



APPLICATION



Quand les fast-foods croquent dans les parts de marché des grandes plateformes de livraison

L'exemple de Big M



Le chiffre d'affaires de la livraison s'élève, aujourd'hui, à 7 milliards d'euros et devrait atteindre 9,2 milliards en 2026. Près de 6 Français sur 10 ont déjà fait l'expérience de la livraison. Pour autant, les fast-foods semblent en retard sur la question : le secteur ne représente qu'une commande par mois pour un panier annuel moyen de 100€ en France et une commande par semaine par foyer en Europe.

Des chiffres annoncés dans la dernière étude menée par Food Service Vision* et qui incitent de plus en plus d'acteurs de la restauration, et notamment, de la restauration rapide, à réfléchir à des solutions de livraison.

Deux options possibles : passer par les plateformes habituelles comme Uber Eats ou Deliveroo ou créer sa propre application tout en s'appuyant sur ces mêmes plateformes mais en marque blanche. C'est le cas de Big M, franchise de burgers made in France, née à Bondy en 2019.

Une application de livraison pour être au plus proche de ses clients

Big M a construit son succès sur une recette toute simple et pourtant jusqu'alors, jamais éprouvée par les autres fast-foods : proposer au même endroit toutes les recettes de burgers que le consommateur a l'habitude de trouver ailleurs, le tout, halal, à un tarif très attractif et avec un concept qui joue sur l'art de la combinaison avec le doublé !



Ce pionnier du fast-food a décidé d'aller plus loin en créant sa propre application de livraison.

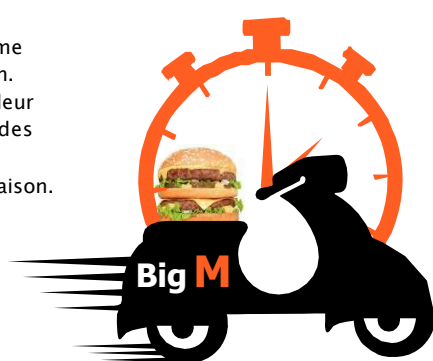
“

La livraison n'est pas qu'un service standard, c'est une prestation qui a un **impact sur l'image de l'entreprise**. En maîtrisant mieux la livraison, c'est aussi une manière de continuer à servir l'expérience client, à **fidéliser le consommateur** et à **en attirer de nouveaux** »

Souligne Mehdi, co-fondateur de Big M.

Big M gère la livraison & ses clients M ça !

Actuellement, 41 % des consommateurs disent désormais ne passer que par une seule plateforme de livraison pour leurs commandes de restauration. De plus, 56 300 marques proposent, aujourd'hui, leur propre système de livraison et 70 % des commandes sont passées auprès du restaurant lui-même. D'où l'intérêt d'avoir sa propre application de livraison.



“

En déployant notre application, cela nous a permis d'affiner notre **stratégie marketing**. Les clients passent par le site pour commander, derrière, nous récoltons des data pour **mieux anticiper leurs besoins**, renouveler nos produits ou nos services »

Précise Mehdi.

Garder le contrôle de la livraison & de son image !



Deux avantages principaux :

1. Une image d'entreprise valorisée

80 % des clients affirment qu'en cas de problème sur leur commande, ils rejettent la faute sur le restaurant et non sur le service de livraison. Disposer de sa propre application permet de garantir la qualité de la prestation et une expérience client optimale de bout en bout. Le client n'interagit qu'avec Big M, une transparence qui joue sur la pérennité de la relation !

2. Un engagement sociétal revendiqué

Fonctionner avec Uber Eats en marque blanche, c'est aussi pour Big M le souhait de promouvoir une solution de livraison en phase avec les valeurs de l'enseigne. Le pionnier du fast-food halal fait le choix en effet d'utiliser sa propre flotte de livreurs payés au juste prix.

Si nulle entreprise n'échappe à l'ubérisation de la société, certaines comme Big M entendent bien poursuivre leur développement tout en gardant la main sur la relation et l'expérience client.

Et ia fait une Big différence sur le marché !

A PROPOSE DE BIG M

Big M, pionnier de la street-food halal a été lancé en 2019. La marque compte 54 restaurants Big M à ce jour en France. Une vingtaine d'ouvertures prévues par an, dont un futur déploiement à l'international. Big M c'est 2 co-fondateurs, forts d'une longue expérience entrepreneuriale : Mehdi et Yaniss, et l'esprit innovant pour concocter de nouvelles recettes ou enrichir la gamme des produits proposés au menu !



www.bigm-burger.fr

