

Le restaurant étoilé Kei choisit Lightspeed pour accroître ses performances

Arrivé il y a plus de 21 ans en France, Kei Kobayashi, Japonais d'origine, a travaillé avec les plus grands chefs du monde, de Gilles Goujon à Alain Ducasse, en passant par Jean-François Piège. En 2021, soutenu par Gérard Besson, Kei Kobayashi inaugure son restaurant éponyme en plein cœur de la capitale. L'établissement connaît un succès fulgurant et obtient rapidement des distinctions parmi les plus prisées des restaurateurs ; il est aujourd'hui détenteur de 3 étoiles au Guide Michelin. Une reconnaissance qui selon Louis-Marie Robert, le directeur de salle du Kei Restaurant, s'explique « *par la force de caractère, la technicité et la bienveillance* » du chef Kei.

Fort de son succès, le restaurant attire et l'organisation se complique. En effet, si le restaurant fonctionnait en réalisant « *au départ les additions à la main* » et n'avait « *pas de site internet* », un virage technologique s'impose pour pouvoir assurer l'organisation des services. La technologie est un élément primordial au bon fonctionnement des opérations quotidiennes du restaurant et le choix d'un logiciel de caisse aux fonctionnalités robustes et avec une simplicité d'utilisation était la priorité. Le restaurant était alors à la recherche d'un outil de caisse capable de supporter l'excellence gastronomique de l'établissement, permettant à la fois de gérer les réservations en ligne, d'établir des suggestions personnalisées aux convives et également d'effectuer certaines opérations de gestion à distance.

Afin de répondre à ces exigences, le Restaurant Kei a choisi, en 2020, la solution Lightspeed Restaurant, élaborée par l'un des principaux fournisseurs de plateformes cloud de commerce omnicanal. Les gains de temps, de performances et d'efficacité sont sans appel pour l'établissement.

Une expérience sur mesure

Prisé par un public exigeant, le chef Kei Kobayashi souhaitait proposer des offres sur mesure à ses clients, leur offrant alors la possibilité de vivre une expérience unique. Grâce à la centralisation des profils clients sur tablette et dans le backend du logiciel de caisse, le serveur peut spontanément suggérer des plats et des vins en fonction des goûts ou des commandes passées par le client. Pour Louis-Marie Robert, directeur de salle du Kei, « *la possibilité de personnaliser les profils clients, avec les commandes de vin passées, fait vraiment la différence* ».

Un atout pour prévoir les besoins opérationnels

La capacité maximale de l'établissement ayant été réduite à 30 couverts par service avec les mesures de limitation du nombre de convives, un outil de réservation en ligne devenait nécessaire. Tout d'abord, avec le système de réservation Guestonline, le client a la possibilité de réserver une table à l'horaire de son choix (selon les disponibilités) et peut indiquer le nombre de convives souhaité.

La solution de réservation en ligne Guestonline a simplifié le processus de réservation des clients en limitant le nombre de "no-shows" (le client réserve mais ne se déplace pas) via une empreinte de carte bancaire, tout en permettant de gérer automatiquement la réservation des tables. Une fois la réservation validée, une table est ouverte automatiquement dans le logiciel de caisse Lightspeed, évitant les saisies manuelles et les risques d'erreur, et les informations du client saisies sont synchronisées. La répartition des tables est un élément crucial pour une bonne organisation, avec Lightspeed Restaurant, Kei peut assigner les tables directement depuis le logiciel de caisse.

A l'approche des fêtes de fin d'année, les réservations de tables sont un maillon essentiel de l'organisation des restaurateurs, car elles permettent de prévoir et de planifier le niveau d'activité et les stocks de marchandises nécessaires. La pénurie de main-d'œuvre sans précédent que connaît actuellement le secteur contraint plus que jamais les professionnels à anticiper les besoins opérationnels pour faire face au regain d'activité typique de cette période.

Les rapports s'avèrent être des outils cruciaux lorsqu'il s'agit d'examiner les tendances, établir des bilans de vente détaillés ou faciliter les inventaires, souvent nombreux dans les établissements gastronomiques. Ces documents générés de manière hebdomadaire et mensuelle permettent notamment d'identifier les mets qui se vendent le mieux et facilitent la réflexion quant aux menus qui évoluent en fonction des saisons. D'après Louis-Marie Robert, « *le logiciel de caisse Lightspeed Restaurant est une solution complète et fiable sur laquelle le chef Kei s'appuie pour analyser les tendances.* »

Une flexibilité accrue pour le responsable de l'établissement

Les confinements successifs et les fermetures consécutives qu'ont connus les professionnels de la restauration ont révélé le besoin « *de pouvoir gérer à distance* » les opérations du restaurant et d'analyser les résultats de ce dernier depuis n'importe quel appareil. Lightspeed Restaurant permet à Kei d'accéder à ces informations et rapports détaillés ainsi qu'à la gestion des menus à distance. Une tâche faisable, car les rapports de vente sont stockés dans le cloud et les données sont entièrement sécurisées par une blockchain privée. Ainsi, le directeur opérationnel n'a plus besoin d'être en salle pour visualiser ces données.

Kei mêle modernité et tradition et souhaite, comme le souligne Louis-Marie Robert, rester « *accessible au plus grand nombre* ». Pour ce faire, l'établissement proposera prochainement à la vente des bons-cadeaux, permettant aux clients d'offrir un menu gastronomique à leurs proches et leur permettant de goûter à un univers hors du commun.

Les solutions technologiques se sont révélées être un tremplin pour Kei, qui a sauté le pas de la digitalisation dans un contexte sanitaire et économique complexe. Les Français ont été particulièrement frustrés lors des fêtes de fin d'année 2020, contraints de limiter le nombre de convives. Ils sont donc impatients de renouer avec leur culture culinaire et de vivre sans contraintes un moment de l'année fédérateur. Cette période représente tant un temps fort pour les restaurateurs qu'un moment décisif pour leur réputation et leur bon fonctionnement. Alors que le recrutement reste un point de tension important pour le secteur, l'utilisation d'outils technologiques s'impose aujourd'hui comme un composant incontournable de la gestion des restaurants, quelles que soient leur taille et clientèle.