

Lightspeed dévoile Advanced Insights, solution 3-en-1 pour aider les restaurateurs à réduire les déchets, fidéliser la clientèle et le personnel

La solution ePOS de Lightspeed, Advanced Insights, recueille et analyse des données complexes pour aider les restaurants à tirer profit de la saison de fin d'année à venir.

Paris, le 3 octobre, 2023 - Lightspeed Commerce Inc. (NYSE | TSX: LSPD), la plateforme de commerce tout-en-un pour les commerçants souhaitant créer des expériences client exceptionnelles, annonce le lancement de Lightspeed Advanced Insights. Actuellement la seule solution de ce type sur le marché, elle utilise les données des transactions des clients et des opérations de restaurant grâce à un traitement des paiements intégré.

Alors que la pénurie de main d'œuvre s'installe dans le paysage de l'hôtellerie restauration après une belle saison estivale pour les professionnels, la fin annoncée du ticket restaurant papier et l'approche de la mise en application de la facture électronique s'ajoutent aux échéances importantes du secteur. En effet, cette dernière progresse au sein des entreprises françaises et l'intégralité des restaurateurs seront prochainement dans l'obligation d'adopter ce procédé afin de transmettre leurs données à l'administration. Dans ce contexte, il est crucial que les professionnels du secteur s'appuient sur des solutions technologiques avancées en matière de collecte de données afin de fluidifier leurs opérations.

Intégrée à Lightspeed Restaurant, Advanced Insights offre des informations complètes basées sur les données pour aider les entreprises de l'hospitalité à naviguer dans le paysage complexe des opérations de restaurant. En plus d'augmenter la fidélisation de la clientèle et du personnel grâce à une analyse instantanée pour des insights exploitables, l'utilisation de la technologie et de la data est essentielle pour permettre aux hôteliers-restaurateurs non seulement d'être en conformité, mais également de faire face à des pics d'activité, comme attendus pour la fin d'année.

Fidélisation de la clientèle

En ce qui concerne la fidélisation de la clientèle dans les restaurants, il est important de noter qu'environ 70 % des clients ne reviennent pas après leur première visite, soit un taux de fidélisation d'environ 30 %. Ainsi, pour attirer davantage de clients réguliers, les restaurants doivent offrir une expérience positive et mémorable à leurs clients. Grâce à Advanced Insights, les données de chaque transaction traitée sont automatiquement enregistrées, analysées et les résultats communiqués au restaurateur. Cela permet au restaurateur d'identifier les préférences des clients, tels que les plats du menu qui incitent les clients à revenir. Il offre également la possibilité d'ajuster les stratégies marketing pour encourager les clients à revenir encore et encore. Cette démarche est d'autant plus cruciale lorsque des études, telles que celles de la société américaine Bain & Company, montrent que même une augmentation de 5 % du taux de fidélisation client peut entraîner une augmentation significative des bénéfices, allant de 25 % à 95 %.

Fidélisation du personnel

En ce qui concerne la fidélisation du personnel, il est important de noter qu'un taux de rotation de 44 % est déclaré dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, ce qui représente près de trois fois le taux de rotation moyen observé (15%) pour tous les autres secteurs en France. De plus, l'ancienneté moyenne des membres du personnel est de 2 à 3 ans seulement, comme indiqué dans une étude de l'Insee. Dans ce contexte, Advanced Insights se révèle être un outil précieux pour les entreprises souhaitant retenir leur personnel. Ce nouvel outil analytique permet d'établir un bilan des performances individuelles de chaque serveur, en mettant en lumière leurs points forts et leurs faiblesses. Il facilite également l'identification des employés exceptionnels, ce qui permet de mettre en place des programmes de formation et des opportunités de progression, de manière à ce que chaque membre du personnel soit valorisé et ne passe pas inaperçu.

Des insights exploitables en temps opportun pour réduire le gaspillage alimentaire

En outre, ce nouvel outil analytique aide les restaurants à gérer leur inventaire afin de minimiser les pertes alimentaires, ce qui se révèle particulièrement utile à l'approche de la prochaine entrée en vigueur de la loi gouvernementale sur la réduction du gaspillage alimentaire.

Avec les défis posés par la pandémie de 2020 et l'inflation, les propriétaires de restaurants sont confrontés à une série de nouveaux challenges : une clientèle en constante évolution, des problèmes de rétention du personnel et une augmentation des coûts. Au cours des deux dernières années, les prix de gros des produits alimentaires ont augmenté à un rythme plus rapide que celui des 13 années précédentes. Bien que la technologie à elle seule ne puisse résoudre tous ces problèmes, Lightspeed Advanced Insights fournit aux restaurants les informations dont ils ont besoin pour s'adapter à ces circonstances nouvelles.

"L'industrie de la restauration investit de plus en plus dans la technologie et l'automatisation, et nous continuons à répondre à ces besoins", a déclaré Laura Stagno, responsable régionale France et Suisse chez Lightspeed. "Dans le but de donner aux entreprises indépendantes le pouvoir de réussir, Lightspeed Advanced Insights offre une solution puissante qui permettra aux restaurateurs d'optimiser leurs opérations, de laisser derrière eux les méthodes anciennes et d'entrer dans une nouvelle ère de gestion de restaurant. Ce nouveau produit confère aux propriétaires la confiance nécessaire pour prendre rapidement des décisions éclairées visant à améliorer leur entreprise en fournissant des analyses beaucoup plus détaillées que les rapports traditionnels."

"Lightspeed Advanced Insights nous offre toute une série d'outils qui nous permettent d'approfondir notre exploitation pour obtenir des idées, des réflexions et des insights que nous n'aurions peut-être pas eus intuitivement, mais que les données nous montrent : Quels types de plats incitent les clients à revenir ? Quels types de boissons incitent les clients à revenir ? Ces informations sont incroyablement précieuses pour nous" a déclaré Grant Macdonald, directeur de la stratégie et du concept de Katsu Ramen & Gyoza.

Lightspeed Advanced Insights se compose d'un ensemble de modules avec des insights qui aident à augmenter les revenus :

- **Matrice de performance** : Décomposer des éléments de menu spécifiques en un coup d'œil en termes de "Les bonnes surprises", "Les plus grands succès", "les derniers du classement" et "les tubes de l'été". Mesurez le succès d'un changement de menu en temps réel et apportez des ajustements stratégiques aux offres grâce aux données sur la performance du menu.
- **Ventes** : Les analyses des ventes facilitent la compréhension des opérations quotidiennes et la comparaison des tendances de vente au fil du temps. Avec les données réelles sur les opérations de restaurant, prenez facilement des décisions commerciales concernant le personnel, la gestion des emplacements, ainsi que l'identification des plats du menu qui incitent les clients à revenir.
- **Performance du serveur** : Obtenir un rapport personnel instructif pour chaque serveur afin d'identifier les employés exceptionnels, d'aider à augmenter leurs revenus et de découvrir des opportunités de formation pour prendre des décisions en toute confiance qui ont un impact sur le résultat final.
- **Optimisation du temps** : Prenez des décisions en matière de personnel étayées par les données pour améliorer l'efficacité maximale.
- **Guest Book** augmente la valeur à vie du consommateur : Créez un profil unique pour chaque client qui paie par carte de crédit, Guest Book collecte automatiquement des données utiles sur chaque client, telles que les méthodes de paiement préférées, afin de déterminer quelles sont les solutions et les flux qui augmentent la taille du ticket et le nombre de couverts.
- **Campagnes** : Définissez une plage de temps pour suivre dynamiquement les ventes et les visites par rapport à la moyenne du restaurant. Utilisez les données pour identifier comment les clients réagissent aux nouvelles heures d'ouverture, aux événements ou aux campagnes marketing.
- **Récapitulatif journalier** : Revoyez les faits saillants quotidiens, y compris le journal de bord, les notes de service, le paiement et la remise. Les données brutes sont traduites en insights compréhensibles aux côtés des commentaires qualitatifs des serveurs.
- **Journal de bord** : Le journal de bord permet au personnel de noter les commentaires de la journée. Personnalisez les questions et les listes de contrôle pour correspondre aux opérations uniques de votre restaurant.

À partir du 4 octobre, la toute nouvelle solution Advanced Insights de Lightspeed sera disponible sur <https://www.lightspeedhq.fr/>

Lightspeed équipe des restaurants de premier plan en France, parmi lesquels :

- Le groupe Big Mamma
- Kei***, La Scène**, Table**
- Restaurant Orgueil
- Dalia Group
- IDA by Denny Imbroisi

Explorez les fonctionnalités de Lightspeed Restaurant et découvrez ses performances sur notre [site web](#).

À propos de Lightspeed

Alimentant les entreprises représentant les piliers de l'économie mondiale, la plateforme de commerce tout-en-un de Lightspeed aide les commerçants à innover pour simplifier, développer et

offrir des expériences client exceptionnelles. Notre solution de commerce infonuagique transforme et unifie les opérations en ligne et physiques, les ventes multicanal, l'expansion vers de nouveaux emplacements, les paiements mondiaux, les solutions financières et la connexion aux réseaux de fournisseurs.

Fondée à Montréal, au Canada, en 2005, Lightspeed est une entreprise à double cotation, étant cotée à la Bourse de New York (NYSE: LSPD) et à la Bourse de Toronto (TSX: LSPD). Avec des équipes en Amérique du Nord, en Europe et en Asie-Pacifique, Lightspeed dessert les entreprises de vente au détail, d'hospitalité et de golf dans plus de 100 pays.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur lightspeedhq.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux : [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube](#), et [Twitter](#).