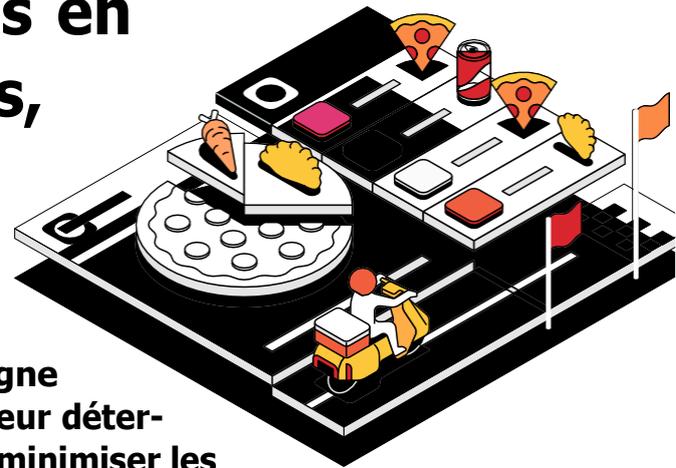


Annulations de commandes en ligne pour les restaurateurs, une nouvelle étude d'Otter



Dans une industrie aux marges aussi étroites que la restauration, chaque euro compte. Dans une période où le volume des commandes en ligne augmente, l'excellence opérationnelle est un facteur déterminant de performance. Il est donc important de minimiser les annulations de commandes. Dans sa nouvelle étude, Otter livre des données nouvelles et propose des solutions pour aider les restaurateurs à réduire leur taux d'annulation.

Dans cette étude réalisée à partir de plus d'un milliard de données clients ces deux dernières années, Otter évalue le taux moyen d'annulation de commandes pour les restaurants entre 1,5 et 3 %, soit une perte de 135 à 270 euros par semaine pour un restaurant réalisant entre 9 et 10 000 euros de chiffre d'affaires par semaine.

Otter révèle que le taux d'annulation de commandes a un lien direct avec la notation des restaurants sur les plateformes. Ainsi, un restaurant noté à 4,5 subit un taux d'annulation inférieur à 2 %, alors qu'il grimpe à 8 % pour une notation inférieure à 4. En outre, la plupart des applications de livraison suspendent l'activité des restaurants qui subissent deux annulations ou « non-acceptations » consécutives, entraînant ainsi une nette diminution du volume de commandes.

Dans cette étude, Otter retient ainsi cinq grands enseignements pour réduire le taux d'annulation des commandes en ligne pour les restaurateurs :

Une attention particulière aux commandes en ligne qui arrivent pendant et après le dîner :

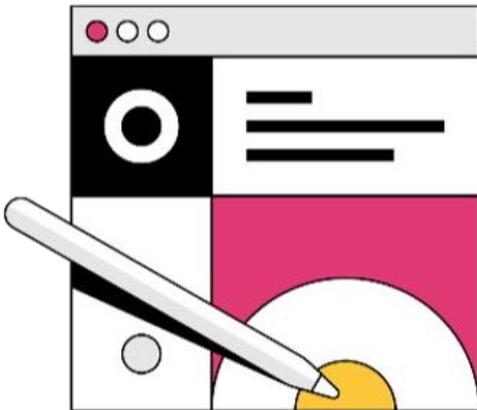
- Les commandes en ligne augmentent à l'heure du dîner : 32,2 % des commandes arrivent entre 17h00 et 20h59 et 29,9 % des annulations surviennent durant ce laps de temps.
- Le pic d'annulation se situe entre 21h00 et 21h59, une tranche horaire qui ne représente que 4,6 % de la journée.

Une équipe mobilisée pour assurer les commandes en ligne tardives dans la soirée

À PROPOS D'OTTER

Otter donne aux restaurants du monde entier les moyens de développer leurs activités de livraison. Les partenariats avec les principales plateformes de commande en ligne permettent de fournir aux restaurants une agrégation des commandes, une automatisation du traitement et des rapports de données inégalés.

tryotter.com/fr-fr



○ Les restaurants ont tendance à perdre davantage de commandes au cours de leur dernière heure d'ouverture, durant laquelle le taux d'annulation moyen est jusqu'à 4,8 % supérieur à celui des restaurants qui ne ferment pas dans l'heure

○ 18 % des commandes et 28,6 % des annulations surviennent dans l'heure précédant la fermeture du restaurant

La chasse aux principales raisons d'annulation

Connaître les vraies raisons d'une annulation de commande n'est pas toujours facile. Mais :

○ Les raisons invoquées par les clients concernent le plus souvent des retards de livraison

○ Les raisons invoquées par les restaurants sont liées à des problèmes internes, à la fermeture de la cuisine et à des articles en rupture de stock

Une excellence opérationnelle indispensable en particulier pour

les segments les plus touchés par les annulations de commandes : les épiceries, les pizzerias ou les restaurants proposant des produits sucrés

○ Les épiceries présentent les taux d'annulation de commandes les plus élevés, avec une moyenne de 6,3 %, en particulier le dimanche entre 2h00 et 4h00 où le pic d'annulation atteint les 8,4 %. Le motif d'annulation le plus fréquemment cité est la rupture de stock des articles (27,9 %)

○ Les pizzerias déplorent le deuxième taux d'annulation le plus élevé, soit 2,61 %, en raison notamment du temps trop long à confirmer les commandes passées.

○ Les restaurants proposant des produits sucrés présentent pour leur part un taux d'annulation le plus élevé, soit 2,8 %, qui s'explique par l'indisponibilité de certains ingrédients

Augmenter le nombre de personnel pendant les fêtes

○ Les taux d'annulation explosent lors des fêtes, en particulier le jour de Noël (8 %) et la veille de Noël (6,5 %)

○ En dehors des fermetures de cuisine, les annulations de commandes pendant les jours fériés sont en grande partie dues à des articles en rupture de stock, des retards de livraison, des problèmes internes ou bien des problèmes avec les clients