



EQUIPHOTEL 2026 - INNOVATION & INTELLIGENCE ARTIFICIELLE - STAND : P7.3-H032

APRÈS LA CUISINE ET LA SALLE, ZENCHEF DÉPLOIE SA BRIGADE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES COULISSES DU RESTAURANT

Un concierge qui répond aux clients, un assistant qui analyse l'activité et, dès 2027, une brigade d'agents IA spécialisés : à EquipHotel, Zenchef dévoile sa vision de l'hospitalité augmentée.

Et si l'intelligence artificielle devenait le nouveau bras droit des restaurateurs ? Avec son Concierge IA, qui traite jusqu'à 31 000 appels par mois, et Agent IA, un assistant capable d'interroger les données d'un groupe de restaurants en langage naturel, Zenchef, référence européenne des solutions numériques pour la restauration, franchit une nouvelle étape. À EquipHotel 2026, l'entreprise présente les premières composantes de sa future « brigade IA », pensée pour automatiser progressivement les tâches répétitives, aider les établissements à développer leur activité et permettre aux équipes de se concentrer sur leurs clients.

Un samedi soir, à 20 h 45, la salle est pleine. Le téléphone sonne. Un client souhaite réserver, un autre modifier son heure d'arrivée, un troisième connaître les horaires du restaurant. Pour le personnel, le dilemme est toujours le même : interrompre le service pour répondre ou laisser passer l'appel, avec le risque de manquer une réservation. C'est à ces situations très concrètes que Zenchef entend répondre avec sa nouvelle génération d'outils d'intelligence artificielle, présentée à l'occasion d'EquipHotel 2026.

Depuis 2023, Zenchef intègre progressivement l'IA à ses solutions pour simplifier le quotidien des restaurateurs. L'entreprise franchit aujourd'hui une nouvelle étape avec deux produits : **Concierge IA**, qui automatise une partie des échanges avec les clients, et **Agent IA**, qui aide les dirigeants de groupes de restaurants à analyser leur activité et à prendre des décisions à partir de leurs propres données.

Derrière ces innovations, une ambition plus large : construire, avec les restaurateurs et à leur rythme, une brigade d'agents IA spécialisés. Objectif : automatiser davantage de tâches répétitives, mieux exploiter les opportunités commerciales et permettre aux équipes de consacrer plus d'attention à ce qui fait la valeur d'un restaurant : l'hospitalité.

LE CONCIERGE IA : QUAND LE TÉLÉPHONE SONNE, LE SERVICE CONTINUE

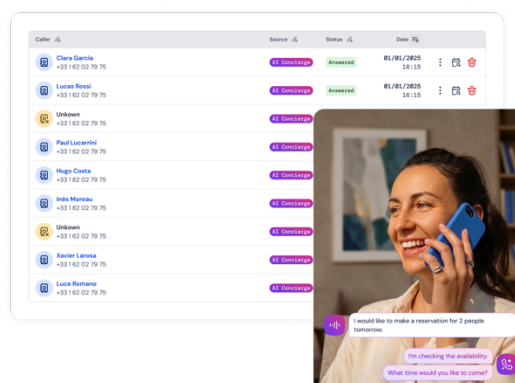
Jusqu'à 31 000 appels traités par mois

Le téléphone reste l'un des points de friction du quotidien des restaurateurs. Selon les données d'utilisation du Concierge IA de Zenchef, **41 % des appels concernent une demande de réservation**, tandis que **28 % portent sur une question pratique** et **8 % sur une modification de réservation**.

Autant de sollicitations qui mobilisent les équipes, parfois au moment où elles sont déjà occupées à accueillir ou servir les clients présents. Un appel manqué peut également représenter une occasion de réservation perdue.

Avec le Concierge IA, Zenchef propose un assistant virtuel capable de répondre aux appels, de prendre des réservations, de les modifier ou de les annuler, mais aussi de communiquer des informations pratiques comme l'adresse ou les horaires du restaurant.

Le restaurateur conserve la maîtrise du dispositif : il choisit les appels qu'il souhaite déléguer et configure l'assistant à partir des informations propres à son établissement.



Les premiers chiffres d'utilisation illustrent la montée en puissance du service :

- De 1 800 à 31 000 appels traités par mois en un an.
- 188 restaurants équipés, dont 111 en France.
- Environ 50 % des appels traités intégralement par l'IA, sans intervention de l'équipe.

Déjà opérationnel par téléphone, le Concierge IA fait également l'objet d'un développement sur WhatsApp, actuellement en phase bêta.

Au-delà du temps gagné, l'enjeu est commercial : répondre à davantage de demandes, limiter les occasions de réservation manquées et permettre aux équipes de rester disponibles pour les clients présents en salle.

AGENT IA : UN BRAS DROIT POUR LES DIRIGEANTS DE RESTAURANTS

Et si les restaurateurs pouvaient simplement poser une question à leurs données ?

Pour les dirigeants de groupes de restaurants, analyser l'activité suppose encore souvent de naviguer entre plusieurs tableaux de bord, de compiler des exports et de rapprocher des indicateurs.

Avec **Agent IA**, l'entreprise développe un assistant conversationnel qui permet d'interroger directement les données de réservation d'un groupe, depuis son environnement Zenchef.

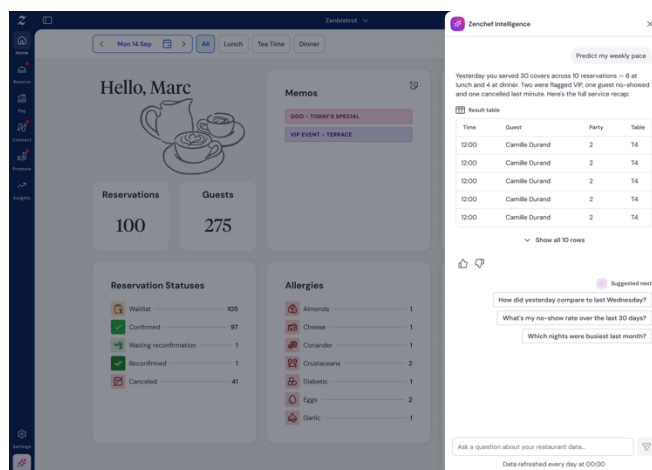
Plus besoin de construire systématiquement un reporting pour obtenir une première réponse à une question opérationnelle.

Un dirigeant peut par exemple demander :

- « Quelle campagne digitale nous a apporté le plus de nouveaux clients, et sont-ils revenus ensuite ? »
- « Quel établissement a perdu le plus de couverts ce mois-ci ? »
- « À combien de jours du repas sommes-nous généralement complets au dîner ? »

L'outil exploite les données disponibles dans Zenchef pour aider les professionnels à examiner leurs résultats, identifier des tendances et mieux comprendre les leviers de performance de leurs établissements.

L'ambition ne se limite pas à simplifier l'accès aux chiffres : elle consiste à permettre aux dirigeants de mieux piloter leur activité, d'évaluer leurs actions commerciales et d'identifier des opportunités de développement.



Les premiers utilisateurs ne se contentent pas de demander des chiffres

Déployé en bêta depuis août 2026 dans l'environnement multi-établissements de Zenchef, l'outil est actuellement testé auprès de 40 groupes clients.

Parmi eux, **18 groupes utilisent déjà l'assistant**, avec environ 40 questions posées chaque semaine. Les échanges s'effectuent en français, anglais, néerlandais et allemand.

Fait révélateur : **près de deux conversations sur trois donnent lieu à une question complémentaire.**

Les premiers usages montrent ainsi que les dirigeants ne cherchent pas seulement à consulter un indicateur. Ils interrogent leurs données pour vérifier une intuition, comprendre un résultat ou approfondir une décision.

Le déploiement élargi de Agent IA est envisagé entre décembre 2026 et janvier 2027, selon le calendrier de développement et les enseignements de la phase bêta.

DEMAIN, LES RESTAURANTS AURONT LEUR PROPRE BRIGADE IA

Des agents spécialisés pour automatiser progressivement les tâches invisibles du restaurant

En cuisine comme en salle, une brigade fonctionne grâce à des rôles complémentaires. Chacun intervient sur un poste précis, au service d'un objectif commun. C'est cette logique que Zenchef souhaite transposer à l'intelligence artificielle.

Le Concierge IA prend en charge une partie de l'accueil à distance. Agent IA accompagne les dirigeants dans la lecture de leurs données et l'identification de leviers de performance. À partir de 2027, d'autres agents spécialisés doivent progressivement enrichir cet ensemble pour intervenir sur différentes tâches de gestion et d'organisation.

Cette vision s'appuie sur plusieurs années de développement technologique. Depuis 2023, Zenchef a notamment intégré à ses solutions des fonctionnalités d'optimisation du plan de salle, des réponses aux avis assistées par IA et un outil capable de transformer les commentaires laissés lors d'une réservation en informations utiles pour les équipes.

Ce dernier, l'**AI Tag Assistant**, est déjà déployé dans **2 018 restaurants, dont environ 1 200 en France**. Il peut par exemple repérer qu'un client vient célébrer un anniversaire ou signale une allergie, afin que l'équipe dispose de cette information avant son arrivée et puisse personnaliser son accueil.

Cette approche repose sur une connaissance des usages des restaurateurs développée depuis la création de Zenchef en 2010. Aujourd'hui encore, **53 % de ses clients configurent manuellement leurs réservations**. Si les professionnels s'approprient progressivement de nouveaux outils numériques, tous n'avancent pas au même rythme.

Pour Zenchef, l'enjeu est donc de construire avec eux une automatisation progressive, adaptée à leurs besoins et à leur organisation. Plus l'IA prendra en charge les opérations répétitives, plus les équipes pourront se consacrer à l'accueil, au conseil et à la fidélisation.

Car derrière chaque tâche automatisée se trouve un objectif concret : répondre à une demande qui aurait pu rester sans réponse, améliorer le remplissage d'un restaurant ou mieux connaître un client pour lui donner envie de revenir.

L'IA prend en charge l'invisible. L'humain reste au cœur de l'hospitalité et de la performance du restaurant.

« L'IA DOIT AIDER LES RESTAURATEURS À DÉVELOPPER LEUR ACTIVITÉ TOUT EN SE CONCENTRANT SUR LEURS CLIENTS »

« Nous travaillons sur l'intelligence artificielle depuis 2023, avec une conviction : elle doit apporter des bénéfices concrets aux restaurateurs. Aujourd'hui, nous voulons aller plus loin en construisant avec eux une brigade d'agents spécialisés, capable d'automatiser progressivement les tâches répétitives qui mobilisent leurs équipes. L'enjeu est à la fois humain et économique : ne plus manquer une opportunité de réservation, mieux comprendre son activité, fidéliser davantage ses clients et redonner aux équipes du temps pour l'accueil et le service. Car l'hospitalité reste l'un des premiers moteurs de réussite d'un restaurant. » Florian, Chief Product Officer de Zenchef

RENCONTREZ LES ÉQUIPES ZENCHEF À EQUIPHOTEL 2026

Stand Zenchef : P7.3-H032

À l'occasion d'EquipHotel, les journalistes sont invités à rencontrer les équipes Zenchef pour découvrir les premières composantes de cette stratégie IA et échanger sur ses applications concrètes dans le quotidien des restaurateurs.

Plusieurs sujets pourront être abordés :

- Comment un concierge virtuel peut-il aider un restaurant à répondre à davantage de demandes de réservation pendant le service ?
- Comment les dirigeants peuvent-ils exploiter leurs données pour mieux piloter leur activité ?
- Quelles tâches répétitives peuvent être progressivement automatisées sans dégrader l'expérience client ?
- À quoi pourrait ressembler la brigade IA d'un restaurant en 2027 ?

Interviews possibles avec les porte-paroles de Zenchef, sous réserve de disponibilité.

Démonstrations des solutions selon et les modalités d'accès aux versions bêta.

Pour organiser un rendez-vous presse sur le salon, n'hésitez pas à me contacter.

À PROPOS DE ZENCHEF

Référence européenne des solutions numériques pour l'hôtellerie-restauration, Zenchef accompagne près de 23 000 établissements dans la gestion de leurs réservations et de leur relation client, dont 14 000 en France. Depuis 2010, Zenchef défend un modèle sans commission qui préserve l'indépendance et les marges des restaurateurs. Ses solutions aident les professionnels à augmenter leur revenu, et simplifient leur quotidien pour leur permettre de se consacrer à l'essentiel : la passion de la cuisine et l'art de recevoir, piliers de la gastronomie à l'européenne. Présent à travers l'Europe, Zenchef compte environ 250 collaborateurs.