

SIRHA 2025

DOSSIER DE PRESSE

En 2025, TheFork intensifie son engagement auprès des restaurateurs avec un renforcement de son offre de services

Lyon, le 24 janvier 2025 - Partenariat stratégique avec le GHR, calendrier soutenu d'innovations majeures sur TheFork Manager et premiers résultats prometteurs de sa mesure contre le no-show

- déjà, 10% de no-show en moins un mois après son lancement en novembre 2024, TheFork marque l'édition 2025 du SIRHA Lyon avec des annonces fortes pour soutenir les restaurateurs français.

TheFork et le GHR s'allient pour dynamiser et défendre la restauration française : une vision commune au service des professionnels de la restauration

L'intérêt des restaurateurs est au cœur de ce partenariat stratégique.

Alliance naturelle entre 2 acteurs majeurs du secteur qui poursuivent ensemble la volonté claire de répondre aux défis actuels et futurs, cette collaboration incarne une vision commune : dynamiser le secteur et défendre les intérêts des restaurateurs, en restant au plus près de leurs besoins quotidiens.

Ensemble, ils allient la force et l'innovation de TheFork, leader européen de la réservation en ligne depuis 2007 et partenaire de plus de 15 000 restaurants en France, à l'expertise terrain du GHR pour créer des solutions concrètes et durables pour le secteur.

«Ce partenariat marque une étape importante dans notre engagement envers la restauration française. En unissant nos forces avec le GHR, nous pourrions mieux défendre et dynamiser ce secteur essentiel en France en répondant davantage aux enjeux actuels auxquels les restaurateurs font face et en développant des solutions pleinement alignées sur leurs besoins.»

Damien Rodière, Directeur Général TheFork Europe de l'Ouest

«Après une première expérience réussie pour lutter contre les no-shows des clients, le GHR et TheFork ont décidé de poursuivre leurs travaux afin de continuer d'apporter ensemble des solutions concrètes et innovantes à nos adhérents. Nous partageons l'objectif d'accompagner au quotidien les professionnels et de porter leur voix auprès des institutions. Ensemble nous serons plus encore à leur côté.»

Catherine Quérard, Présidente du GHR

Pour concrétiser cette vision, le partenariat s'articule autour de trois axes majeurs :

Pour créer des synergies efficaces entre professionnels, le GHR sera présent aux Soirées entre Chefs de TheFork. Ces temps d'échange et de proximité ont été pensés tel un espace de rencontre et de collaboration pour imaginer ensemble l'avenir du secteur. Tout au long de ce roadshow qui parcourra 8 grandes villes de France en 2025, 100 professionnels du secteur seront réunis à chaque étape : jeunes Chefs, restaurateurs de la région, entrepreneurs, sommeliers, directeurs de salle, institutions locales... ;

Pour aider les restaurateurs à construire et développer leur activité, les deux partenaires conjuguent leurs efforts au service des professionnels de la restauration. TheFork met à profit la richesse de ses données, incluant les tendances clés, les performances par région et type d'établissement, tout en affinant ses analyses en fonction des retours du GHR. Cela permet d'offrir une vision claire du marché aux restaurateurs et de fournir des informations précieuses au GHR pour mieux représenter et défendre le secteur auprès des institutions ;

Pour accompagner chaque restaurateur dans sa transformation digitale, TheFork et le GHR co-crée des solutions adaptées, comme la fonctionnalité «revenue management». Ce tableau de bord personnalisé et dynamique, intégré à TheFork Manager, permet de suivre les performances en temps réel, de bénéficier de recommandations personnalisées et de mettre en place des actions ciblées en quelques clics. Pour relever les défis actuels et anticiper ceux de demain, ce partenariat vient renforcer une collaboration établie, témoignant d'un engagement commun et durable au service de la restauration.

L'innovation au cœur de 2025 : TheFork adopte une nouvelle logique de déploiement avec un lancement saisonnier d'innovations inédit dédié à TheFork Manager

2025 sera placée sous le signe de l'innovation chez TheFork qui poursuit un objectif clair : simplifier la découverte de restaurants pour les clients, tout en accompagnant les professionnels avec des outils toujours plus performants. À l'occasion du SIRHA Lyon, les 7 premières innovations TheFork de l'année sont dévoilées.

2 nouvelles fonctionnalités, destinées à optimiser les avis pour booster la visibilité et la notoriété des restaurateurs font leur apparition ; le Partage des Avis et l'intégration Instagram

Comment permettre aux restaurateurs de mettre à profit les avis positifs de leurs clients, contenu qualitatif et levier prépondérant de leur notoriété ? La fonctionnalité **"Partage d'avis"** a été pensée et conçue pour répondre à cette problématique d'optimisation.

«Il était important pour nous, qui plaçons l'intérêt des restaurateurs au cœur de chacune de nos initiatives, de leur mettre à disposition une fonctionnalité puissante qui leur permette d'exploiter la matière de leurs avis clients. À date, on sait que +70% des clients consultent les avis avant de se rendre au restaurant, on comprend que ce contenu est la clé de voûte d'une stratégie de visibilité et de notoriété pour les professionnels du secteur.»*

Damien Rodière, Directeur Général TheFork Europe de l'Ouest

Cette innovation permet aux restaurateurs de partager leurs meilleurs avis facilement pour les publier directement sur leurs réseaux sociaux et de mettre en avant leur classement dans le Top 100 de TheFork grâce à des contenus préconçus (prêts à publier) pour leurs réseaux sociaux. Un accès facilité via QR Code a également été pensé : il permet de passer facilement de son ordinateur à TheFork Manager pour partager les avis en un clic.

*Source : Étude Tripadvisor sur les avis de juin à octobre 2021



L'innovation **"Intégration Instagram"** complète ce dispositif orienté sur la e-reputation. Désormais, une connexion entre la page Instagram de son restaurant et TheFork Manager est possible. C'est la promesse d'un suivi simplifié qui favorise la surveillance et l'analyse de son e-réputation et de ses données (tel le nombre de followers par exemple) directement depuis TheFork Manager.

À la clé ? L'augmentation de la visibilité du compte Instagram du restaurant qui sera automatiquement intégré dans les emails transactionnels, attirant ainsi plus de visiteurs vers ses réseaux sociaux.

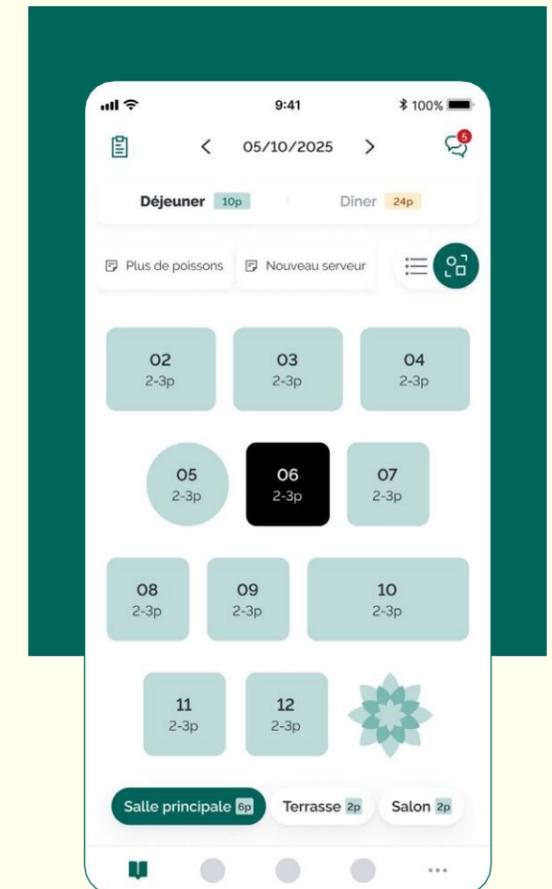
5 innovations directement intégrées à l'application TheFork Manager, dont deux inédites sur le marché

Les usages digitaux ont évolué, et de fait, plus de 60% des restaurateurs utilisent davantage TheFork Manager sur mobile et tablette, plutôt que sur ordinateur. TheFork Manager propose donc des fonctionnalités en adéquation avec cette évolution des pratiques des outils numériques chez les professionnels.

UN PLAN DE SALLE INTERACTIF TheFork Manager qui offre une gestion optimale des tables et du service à travers :

- Une visualisation digitale et interactive de son restaurant, en temps réel, pour maximiser l'organisation des espaces
- Une optimisation des tables, pour adapter facilement les agencements et suivre les réservations en direct pour maximiser l'occupation et offrir une expérience client fluide

Un outil davantage personnalisé, se distinguant des autres outils du marché.



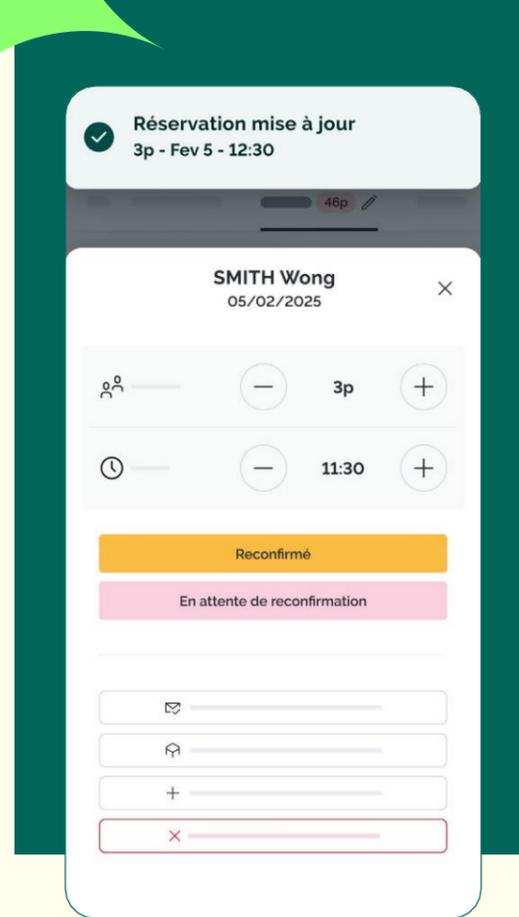
LES NOTIFICATIONS INSTANTANÉES, PLUS SIMPLES & PLUS ERGONOMIQUES, elles aideront les restaurateurs à réagir facilement :

- Une connexion en temps réel avec son activité : nouvelles réservations, demandes spéciales, annulations, avis...
- Une gestion simplifiée : grâce aux gestes natifs comme le swipe, les restaurateurs pourront gérer leurs notifications facilement et s'assureront de ne manquer aucun message critique



QUICK ACTIONS une fonctionnalité inédite sur le marché qui décline :

- Une adaptation instantanée : la possibilité pour les restaurateurs de modifier rapidement la taille des groupes ou l'heure d'arrivée des clients en quelques secondes, directement depuis TheFork Manager ;
- Une optimisation du service : cette solution permet aux équipes d'anticiper et de gérer efficacement chaque changement de dernière minute, même en plein coup de feu.



COMMENT EST CONSTRUIT CET OUTIL ?

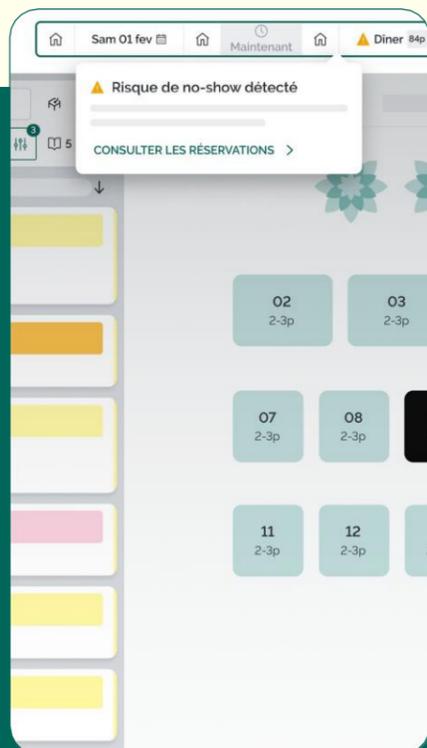
Rendant sa fiabilité extrêmement élevée, cet outil s'appuie sur un modèle prédictif qui prend en considération un certain nombre de critères tels que :

- L'historique des réservations des clients : les clients qui annulent à la dernière minute ou qui ont déjà fait des no show, tendent à répéter des comportements identiques;
- La typologie des clients : les clients fidèles sont moins propices au no show que les nouveaux clients;
- Le comportement du client sur la page du restaurant : plus il y a des visites et des clicks, plus le risque de no show faiblit ;
- Le type de restaurant.

En intégrant cette fonctionnalité dans leurs opérations quotidiennes, les restaurants peuvent minimiser les perturbations, améliorer la planification des services et prendre des décisions plus éclairées pour améliorer le taux d'occupation global et réduire les pertes de revenus.

INÉDITE SUR LE MARCHÉ ÉGALEMENT, LA FONCTIONNALITÉ "SERVICE À VENIR" PERMETTANT AUX RESTAURATEURS D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DU PROCHAIN SERVICE :

- En un clin d'œil, les restaurateurs visualisent sur une page récapitulative les informations clés sur les réservations et les invités (ex: allergies, anniversaires...). Ainsi, les restaurateurs peuvent mieux anticiper les besoins de leurs clients et mieux les accueillir avec un service particulier.



UNE FONCTIONNALITÉ PARMIS LES PLUS ATTENDUES : L'OUTIL DE DÉTECTION DE NO-SHOW QUI PERMET AUX RESTAURATEURS:

- D'identifier de manière pro-active les réservations susceptibles de présenter un risque de no-show ou d'annulation de dernière minute ;
- De prendre des mesures préventives, tel que contacter les clients à haut risque pour obtenir une confirmation, optimiser l'attribution des tables ou préparer une liste d'attente

No-show : quelques mois après le lancement de la mesure, un premier bilan positif

Depuis le 1^{er} octobre 2024, TheFork a mis en place une mesure décisive pour lutter contre le fléau du no-show en France : la désactivation des comptes utilisateurs ayant enregistré plus de 4 no-shows en 12 mois.

Les premiers résultats de cette mesure sont prometteurs ! En attestent quelques chiffres probants que TheFork partage à l'occasion du SIRHA 2025, dont **-10%** de no-shows dès novembre en France.

Concrètement, ces 10% représentent **1 650€** de gain moyen par restaurant pour un établissement qui ferait 500 000€ de chiffres d'affaires, soit un gain potentiel de **25 millions d'euros** pour l'ensemble des restaurants partenaires TheFork.

En prenant une moyenne de 500 000€ de chiffre d'affaires annuel pour un restaurant qui affiche un taux de no-show moyen de 3,3%, cela représente une perte estimée à 16 500€ par an. En réduisant ce no show de 10%, ceci génère donc un gain moyen de 1650€ par an.

Encouragé par ces premiers résultats, TheFork souhaite que l'impact de cette mesure, associé à l'outil prédictif disponible dès la dernière semaine de janvier, confirme cette tendance et permette de lutter de manière pérenne contre ce comportement.

À PROPOS DE THEFORK

TheFork, une société de TripAdvisor®, est le leader de la réservation de restaurants en ligne en Europe. Défenseur de la gastronomie et du secteur de la restauration, TheFork connecte restaurateurs et gourmets grâce à ses outils digitaux de pointe. Avec une communauté de près de 55 000 restaurants partenaires à travers 11 pays, et près de 40 millions de téléchargements de l'application et plus de 20 millions d'avis vérifiés, TheFork est l'application incontournable pour tous les foodies qui souhaitent vivre des expériences inoubliables au restaurant. Avec TheFork, les foodies peuvent facilement trouver un restaurant selon leurs envies, vérifier la disponibilité en temps réel, réserver directement en ligne 24/7 tout en profitant d'offres exclusives et payer leur addition au restaurant directement depuis l'application.

TheFork permet également aux restaurateurs de développer de façon pérenne leur activité, grâce à son logiciel de gestion de restaurant tout-en-un, TheFork Manager. Celui-ci leur permet de centraliser toutes leurs réservations 24/7, de maximiser leur taux d'occupation, de lutter efficacement contre les no-shows, d'engager le dialogue avec leurs clients et d'augmenter leur visibilité en se connectant à la plus large et la plus fidèle communauté de gourmets.

À PROPOS DE TRIPADVISOR®

Tripadvisor® est la plus grande plateforme de voyage au monde*, qui aide des centaines de millions de voyageurs chaque mois** à faire de chaque voyage leur meilleur voyage, de la planification à la réservation jusqu'à chaque étape de leur voyage. Les voyageurs du monde entier utilisent le site et l'application TripAdvisor® pour découvrir où séjourner, quoi faire et où manger en se basant sur les conseils de ceux qui y sont déjà allés. Avec plus d'un milliard d'avis et d'opinions sur presque 8 millions d'entreprises, les voyageurs se tournent vers TripAdvisor® pour trouver des offres d'hébergement, réserver des expériences, activités, pour réserver de délicieux restaurants et découvrir les meilleurs endroits à proximité.

En tant que véritable guide de voyage, disponible dans 43 marchés et en 22 langues, TripAdvisor® facilite et simplifie l'organisation, quel que soit le type de voyage souhaité. Les filiales de TripAdvisor, Inc. (Nasdaq : TRIP), possèdent et exploitent un portefeuille de marques et d'entreprises de médias de voyage, opérant sous divers sites web et applications.

À PROPOS DU GHR

Le Groupement des Hôtelleries & Restaurations de France (GHR), créé le 1er janvier 2023, résulte de la fusion de trois grandes organisations professionnelles représentatives du secteur : le GNI (Groupement National des Indépendants Hôtellerie et Restauration), le SNRTC (Syndicat National de la Restauration Thématique et Commerciale), le SNRPO (Syndicat National de la Restauration Publique Organisée).

Avec Catherine Quérard à sa présidence, le GHR est aujourd'hui une des principales organisations professionnelles du secteur de l'hôtellerie-restauration. Il fédère 15 000 établissements répartis sur l'ensemble du territoire français, représentant plus de 180 000 salariés, et génère un chiffre d'affaires global de plusieurs milliards d'euros.

Reconnu par le Ministère du Travail comme organisation professionnelle représentative, le GHR joue un rôle central dans :

- La représentation et la défense des intérêts de la profession auprès des pouvoirs publics et des institutions.
- Le développement et l'attractivité des métiers, en valorisant les savoir-faire et en accompagnant les professionnels à travers des services personnalisés, des guides pratiques et des partenariats.
- La veille et l'information avec la diffusion régulière d'enquêtes, d'actualités juridiques, sociales et économiques pour mieux accompagner ses adhérents.

Le GHR se positionne comme un acteur engagé et innovant, à l'écoute des professionnels pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain, tout en contribuant activement au rayonnement des HCR en France.

*Source : SimilarWeb, utilisateurs uniques dédoublés mensuellement, Mars 2023

**Source : Fichiers internes de TripAdvisor