

## Flipdish, le partenaire numérique de Lafayette Gourmet

*En un clic, le consommateur a désormais accès au plus prestigieux des Food courts. Au total, 1500 références sont disponibles sur le site [gourmet.galerieslafayette.com](http://gourmet.galerieslafayette.com), avec une sélection des meilleurs artisans des métiers de bouche, de l'épicerie fine, de la cave ...Bien que la marque disposait déjà d'un système de commande en ligne sophistiqué pour la vente au détail, elle avait besoin d'une nouvelle solution pour son rayon alimentaire très fréquenté, qui réalise un chiffre d'affaires annuel de 50 millions d'euros.*

*Elle a choisi de faire appel à Flipdish, une plateforme européenne spécialisée dans la prise de commande rapide en ligne en marque blanche.*

### **La gastronomie française est disponible en livraison le jour même dans tout Paris et la région parisienne**

Pour satisfaire sa clientèle urbaine et connectée, Lafayette Gourmet propose la livraison le jour même en région parisienne.

De la conception initiale à la mise en production, il a fallu neuf mois. Cela comprenait la création du site Web frontal, la mise en conformité aux exigences légales et de sécurité, la création et la mise en œuvre d'une nouvelle solution middleware, la liaison avec le système de gestion des stocks de Lafayette Gourmet et la mise en place de l'intégration avec deux partenaires de livraison approuvés pour répondre au besoin de livraison le même jour et programmée.

Les Galeries Lafayette sont aujourd'hui en mesure de personnaliser les données du menu Flipdish à l'aide de leur nouvelle solution middleware, un logiciel qui capture les données Flipdish et leur permet d'enrichir ces données avec des informations supplémentaires spécifiques à leurs besoins, avant de passer au nouveau front-end. Cela permet des opérations commerciales sophistiquées et des fonctionnalités intégrées, telles que la gestion de la capacité des commandes et des temps de préparation minimum.

*En utilisant l'API Flipdish, nous nous sommes assurés que le client dispose des protections complètes ; toutes les transactions sont sécurisées en 3D et toutes les données appartiennent au client.*

### **La digitalisation portée par Flipdish au service de la restauration**

Développer une nouvelle activité en e-commerce, élargir le nombre de leurs clients et améliorer la relation relation avec eux : voilà ce qu'offre Flipdish sur un plateau aux restaurateurs. Comment ? La recette est simple : Flipdish est une plateforme européenne qui

permet aux restaurateurs, sous leur propre marque, de proposer une expérience de commande en ligne combinée à un service de livraison, tout en leur permettant de développer leurs relations avec les clients et être propriétaires des données.

La commande en ligne vise à répondre à la demande en plein essor des consommateurs, notamment les urbains et les connectés. Une récente étude de Food Service Vision le confirme : dès 2024, en France, le marché de la livraison devrait représenter 19 % de la restauration commerciale, soit un chiffre d'affaires de 10,3 milliards d'euros.

La crise a fait repenser les modèles et la manière de concevoir le business de nombreux artisans et entrepreneurs de la food en misant sur le segment de la commande en ligne comme une nouvelle activité. La digitalisation du parcours clients n'est plus une option aujourd'hui : c'est devenu une composante essentielle du business model de la restauration. La plateforme Flipdish répond à cette activité en hyper-croissance grâce à un système technologique alliant commande et marketing digital.

Avec la technologie de Flipdish, les restaurateurs disposent d'un système de commande clé en main en marque blanche. Autrement dit, ils restent aux commandes et gèrent en toute autonomie leur clientèle. En pratique, les commandes sont passées de n'importe quel appareil sur leur propre site, d'où les frais de commission réduits. Surtout, l'avantage du « tout en un » de Flipdish est de faciliter la collecte de données, ce qui permet aux restaurateurs d'optimiser leur organisation en tenant compte de retours concrets. La plateforme de Flipdish dispose aussi d'un outil de marketing automatisé qui facilite la création de campagnes d'acquisition et de fidélisation, ainsi que d'un système de mesure du retour sur investissement. Grâce à Flipdish, les professionnels de la restauration peuvent alors optimiser leurs performances commerciales tout en améliorant leurs connaissances clients. A la clé, plus de commandes, plus de revenus, plus de croissance.

Si 70 % des consommateurs perçoivent désormais le secteur des CHR comme avancé en matière de digitalisation alors qu'ils n'étaient que 46 % en novembre 2020. Les restrictions sanitaires dues au Covid ont bouleversé totalement le secteur, qui a pris un virage très rapide en ce sens, et les consommateurs l'ont ressenti. (Opinion Way octobre 2021)

Désormais à dimension mondiale, la plateforme Flipdish revendique plus de 7000 clients. Elle est présente en France, Allemagne, Irlande, Espagne, mais aussi au Royaume-Uni et Etats-Unis. Parmi ses clients français figurent notamment Lafayette Gourmet, Cojean et Poke Bar. En 2021, Flipdish a obtenu un financement de 40 millions d'euros de Tiger Global Management, l'une des principales sociétés d'investissement au monde.

Depuis quelques années, l'entreprise irlandaise Flipdish connaît une hypercroissance et travaille désormais avec plus de 7000 clients.

## **À propos de Flipdish**

Créé en 2015 à Dublin, Flipdish est une entreprise mondiale comptant plus de 7000 clients dans 25 pays. Son système de commande en ligne en marque blanche propose des sites web

et des applications de marque, des outils de suivi des performances et des rapports de vente en ligne, ainsi que des outils de marketing et de fidélisation automatisés pour promouvoir la fidélité des clients à destination des restaurateurs. Ils peuvent ainsi optimiser leurs performances commerciales en connaissant les achats et les comportements de leurs clients.