

Selon Otter, utiliser trois applications de livraison fait bondir le volume de commandes d'un restaurant de 71 %



Otter, qui accompagne les restaurants dans la gestion des commandes en livraison, a réalisé une étude qui révèle les effets positifs du nombre de plateformes utilisées et l'impact négatif du taux de commandes manquées.

1. Le recours à plusieurs plateformes de livraison permet d'augmenter son volume de commandes

En France, trois plateformes de livraison dominent le marché : Uber Eats, Deliveroo et Just Eat. Otter estime que les restaurants qui passent d'une à trois applications dans leur utilisation quotidienne **augmentent de 71 % en moyenne leur volume de commandes** (ainsi que leur référencement en ligne). C'est, par exemple, l'équivalent d'un revenu mensuel supplémentaire de 7 100 €, pour un restaurant générant 100 commandes hebdomadaires d'une valeur moyenne de 25 €.

Ce volume de commandes supplémentaires, générées par le recours à plusieurs applications de livraison, est sensiblement le même au Royaume-Uni (71 %), en Espagne (77 %) et aux Émirats arabes unis. Toutefois, il bondit à 108 % en Italie et chute à 46 % au Portugal.

Pour les restaurants, leur présence sur plusieurs plateformes de livraison présente plusieurs avantages :

- Faire rayonner le restaurant au-delà de leur cible naturelle de clients ;
- Augmenter mécaniquement le nombre de commandes, en s'assurant d'être présent partout où un client potentiel pourrait se trouver ;
- Analyser la concurrence et s'adapter ;
- Développer par le référencement la visibilité des restaurants grâce aux vitrines numériques offertes par les plateformes.

2. Le taux de commandes manquées a un impact significatif, notamment dans le classement des restaurants sur les plateformes de livraison

Un restaurant **rate près de 5 % en moyenne des commandes de livraison en ligne qu'il reçoit quotidiennement**, par manque de temps ou parce qu'il a des difficultés à gérer les différentes applications, connexions, tablettes de livraison et l'acceptation manuelle des commandes. Or, les plateformes de livraison exigent que les commandes soient acceptées manuellement, augmentant ainsi le risque de commandes manquées ou annulées par ces mêmes applications en raison du délai d'attente.

À titre d'exemple, un restaurant qui reçoit 100 commandes par semaine pour un montant moyen de 25 €, manque 120 € de commandes par semaine. Cela représente une perte de revenus d'environ 480 € par mois et 5 760 € par an. Par ailleurs, un taux élevé de commandes manquées fait également baisser le classement du restaurant sur les plateformes de livraison, une sanction qui peut se révéler très pénalisante. En effet, ces dernières classent les restaurants à l'aide d'un algorithme basé sur plusieurs facteurs. L'un de ces facteurs est le taux de commandes manquées.

Ce chiffre varie selon les pays : s'il est de 3 % pour l'Espagne ou de 3,6 % pour le Royaume-Uni et les Émirats arabes unis, il monte jusqu'à 6,3 % pour l'Italie mais dégringole à 1,9 % pour le Portugal.

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.fr



