

Porte-parole : Daniel Nicolas, Responsable des Ventes de Square

JO de Paris :

3 technologies pour faire face à la pénurie de main d'œuvre dans la restauration

Depuis quelques années, le secteur de la restauration connaît de fortes difficultés de recrutement, une réalité encore plus forte à la veille des Jeux Olympiques de Paris. Alors que la capitale se prépare à accueillir quelque 15 millions de touristes à l'occasion de cet événement, l'UMIH, syndicat patronal de l'hôtellerie-restauration, alerte sur la pénurie de main d'œuvre connue par la profession. Selon Thierry Marx, Président de l'UMIH, 200 000 postes étaient encore à pourvoir au 1^{er} avril dernier.

Dans ce contexte, les restaurateurs peuvent s'appuyer sur la technologie pour attirer de nouveaux employés et soulager leur personnel existant de certaines tâches. Des outils existent et pourraient en fin de compte amener des gains d'efficacité sur le long terme, une meilleure satisfaction client et un résultat net plus élevé pour les restaurateurs.

D'ailleurs, selon une récente étude Square menée en collaboration avec Ipsos Digital auprès de dirigeants de TPE et de PME, dont des restaurateurs, l'automatisation de certaines tâches et l'utilisation d'outils technologiques sont considérés comme des solutions essentielles. Les logiciels professionnels, notamment ceux de gestion de projet (58%), de gestion des employés (55%), de caisse et de marketing (60%), sont jugés utiles par une majorité de professionnels.

Simplifier la gestion des ventes omnicanales

Depuis quelques années maintenant, la commande omnicanale qui permet aux clients de commander en *click and collect* ou de se faire livrer à domicile est devenue un incontournable. Si ces outils sont essentiels pour développer les sources de revenus et répondre à une demande des clients, ils ajoutent également de nouveaux niveaux de complexité pour le personnel, qui doit gérer et exécuter les commandes entrantes provenant de différents canaux.

Afin de simplifier la gestion des ventes, l'automatisation des processus est essentielle. En automatisant des processus autrefois manuels et en réduisant la complexité, les employés peuvent gérer un volume élevé de commandes tout en évitant les erreurs. L'automatisation permet également aux employés de consacrer plus de temps à d'autres tâches stratégiques, telles que l'accueil des clients, la gestion de la capacité des restaurants et des réservations, le suivi des stocks ou l'exécution des commandes de livraison.

Une technologie intuitive et facile à utiliser augmente non seulement la précision et l'efficacité du personnel, mais réduit également le temps de formation et d'intégration des nouveaux employés. Dans le contexte des Jeux Olympiques, où les restaurateurs doivent répondre à des demandes importantes et variées, cette facilité d'utilisation est essentielle. Le personnel peut être rapidement formé à l'exécution de commandes provenant de plusieurs canaux ou à l'assistance en salle, ce qui permet une allocation efficace des ressources en fonction des besoins fluctuants.

Moderniser l'expérience de la restauration

Adopter une technologie de commande en libre-service et à table (via un QR code par exemple), permet d'optimiser la bande passante du personnel de salle en réduisant les allers-retours en cuisine. Cela permet également de proposer une meilleure expérience client en diminuant les temps d'attente, et en évitant les erreurs de commande.

Les options de libre-service telles que les codes QR augmentent l'efficacité du flux de travail pour le personnel de service et permettent aux clients d'utiliser leurs appareils mobiles pour commander où qu'ils se trouvent, que ce soit à une table, sur une place de parking ou devant le restaurant. Les restaurateurs peuvent également tirer parti des terminaux de paiement mobiles qui permettent au personnel de prendre rapidement et en toute transparence les commandes et les paiements à table ou dans la file d'attente. Cela contribue à augmenter le taux de rotation des tables.

Grâce à ces technologies de libre-service et de service à table, les serveurs peuvent se concentrer sur la relation client et sur le traitement des demandes complexes. En réduisant le temps que les employés consacrent aux tâches transactionnelles et en améliorant l'expérience client, les restaurateurs peuvent ainsi favoriser la fidélisation des habitués et l'appréciation de vos clients.

Avec l'approche des Jeux Olympiques, les entreprises du secteur doivent se préparer à gérer une demande accrue tout en maintenant la qualité de leurs services pour rester compétitives. Réduire le temps d'attente en file d'attente, limiter les erreurs dans les prises de commande, tout en assurant la rentabilité, seront des défis de taille pour les différents établissements, pendant cette période de forte affluence.

Anticiper l'affluence et optimiser les ressources pour les événements majeurs

Au-delà des avantages que les technologies omnicanales et de restauration offrent à son personnel, il est crucial pour les restaurateurs de s'adapter rapidement aux événements majeurs avec les moyens disponibles. L'anticipation de l'affluence et la gestion adéquate des ressources sont des défis immédiats qui nécessitent une attention particulière.

En analysant les tendances historiques de fréquentation lors de grands événements et compétitions sportives précédents, tels que la Coupe du Monde ou la Coupe de Rugby, les restaurateurs peuvent prévoir les périodes de forte affluence et ajuster les plannings de leur personnel en conséquence. De plus, la gestion efficace des stocks devient une préoccupation majeure pour répondre à la demande accrue tout en évitant les excédents inutiles.

Les outils automatisés de gestion d'équipe offrent une visibilité sur les périodes les plus chargées, facilitant ainsi l'affectation adéquate des ressources pour éviter les surcharges de travail. De même, ces outils permettent une gestion plus efficace de la distribution ou de la mise en commun des fourchettes, garantissant des paiements équitables et réduisant le temps consacré aux calculs manuels.

En dotant le personnel de solutions technologiques et en prévoyant adéquatement l'affluence, les restaurateurs peuvent optimiser leurs ressources et améliorer l'expérience de leurs collaborateurs, tout en répondant efficacement aux défis immédiats posés par cet événement majeur. Cette approche contribue non seulement à renforcer l'attractivité du restaurant, mais aussi à valoriser l'expérience client, qui demeure au cœur de leur activité.

nt qui est le cœur du métier.