

Outils numériques et restaurants

# 21 statistiques pour mieux envisager la restauration post-covid

En 2020, vous avez été nombreux à tester de nouveaux outils numériques. Click & Collect, SMS marketing, livraison à domicile, Instagram, base client...

**Sur lesquels s'appuyer pour relancer l'activité après le covid ?**

Les réponses en 21 statistiques, issues de données collectées auprès des restaurateurs et de nos partenaires.



EN PARTENARIAT AVEC : **zilty**

**Swile**



**TASTYCLOUD**



**zenchef**

# CANAUX DE VENTE ALTERNATIFS

Click & Collect, plateformes de livraison et vente à emporter

**79%**  
DES RESTAURATEURS  
INTERROGÉS

ont essayé au moins  
un nouveau  
**canal  
de vente**  
pendant la crise  
du covid-19 :



**70%**  
DES RESTAURATEURS

ont jugé l'impact sur  
**le chiffre  
d'affaires**  
trop limité

généralisé par les  
**canaux  
de vente  
en ligne**  
entre janvier  
2020 et 2021\*

**+239%**  
DE REVENUS

**52%**  
DES RESTAURATEURS

qui ont déployé le  
**Click & Collect**  
pensent le conserver  
après la crise sanitaire

CONTRE :

<b>40%</b> pour la vente à emporter	<b>23%</b> pour la livraison à domicile
---	---

FÉVRIER 2020

**14%**

**98%**

FÉVRIER 2021

EN CUMULÉ,  
**la livraison et la  
vente à emporter**  
ont atteint **98%** de l'ensemble  
des commandes pendant le  
confinement\*

\*CHIFFRES PARTENAIRES

**pongo**

# PLATEFORMES DE LIVRAISON

Le volume de commandes réglées en **carte titres-restaurant** :

**x20**

sur les **plateformes de livraison**

depuis le 1<sup>er</sup> confinement à aujourd'hui\*

**79%**  
DES RESTAURATEURS INTERROGÉS

pensent que les plateformes de livraison sont **un mal nécessaire**

**+5%**

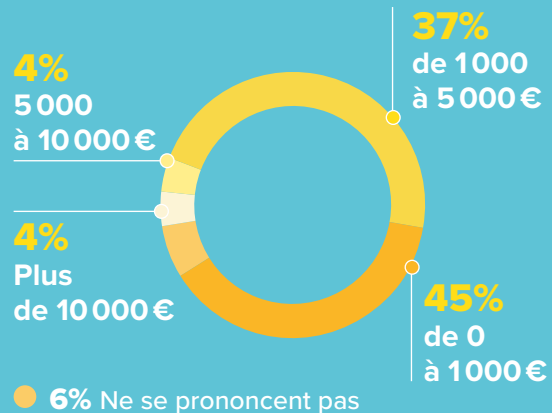
sur les **notes Google** pour les restaurants, passant en moyenne de 3,7 à 3,9/5\*



POUR LES CLIENTS, les livreurs à domicile ont été vus comme des **sauveurs**

# OUTILS NUMÉRIQUES

Combien les restaurants dépensent-ils dans les outils numériques chaque année ?



**82%**

DES RESTAURATEURS

ne dépensent pas plus de **5000 €** par an dans les outils numériques

**31%**  
DES RESTAURATEURS

ont prévu d'**intensifier ces investissements** en 2021

Où vont-ils investir ?



\*CHIFFRES PARTENAIRES

**pongo**





## SMS ET FIDÉLISATION

**67%**  
DES RESTAURATEURS

recommandent le **SMS marketing** pour booster son chiffre d'affaires (parmi ceux qui l'ont essayé)

## RÉSEAUX SOCIAUX

**48%**

DES RESTAURATEURS INTERROGÉS

sont convaincus que les réseaux sociaux permettent d'**augmenter le chiffre d'affaires**

Parmi les restaurants qui ont un compte Instagram :

**75%**

DES RESTAURATEURS

déclarent ne pas utiliser tout son **potentiel**

**20%**

DES RESTAURATEURS

ont l'intention de mettre les réseaux sociaux **au coeur de leur stratégie** en 2021



**66%**

DES RESTAURATEURS

interrogés ont un compte **Instagram**

# BASE CLIENT

**56%**

DES RESTAURATEURS

n'utilisent pas tout le potentiel de leur base clients pour

développer leur chiffre d'affaires

NÉANMOINS,

**20%**

DES RESTAURATEURS

en ont mis une en place pendant la crise du covid.

Quels canaux utilisent-ils pour communiquer avec leurs clients ?

54%



RÉSEAUX SOCIAUX

46%



EMAIL

39%



SMS



# ENTRE CONVIVIALITÉ ET CLICK & COLLECT

Les grandes tendances de la restauration post-covid

Dans l'ensemble, les restaurateurs interrogés sont optimistes sur l'après-covid !

Beaucoup mettent l'accent sur le besoin de constamment se réinventer, tout en revenant à l'essentiel dès que possible : la convivialité, les bons moments et la restauration en salle.

En parallèle, les outils digitaux sont cités pour donner plus de résilience et d'indépendance aux restaurants, avec en premier lieu le Click & Collect, canal de vente préféré en dehors de la salle.

Cette étude a été réalisée auprès de restaurateurs de toute la France, par Pongo. Les réponses ont été collectées entre janvier et février 2021. Vous pouvez consulter tous les résultats en détail sur le blog de [heypongo.com](https://heypongo.com).