

## TheFork rivela cosa vogliono dalla tecnologia i clienti italiani dei ristoranti

**Milano, novembre 2017** – TheFork, tra le principali app di prenotazione online dei ristoranti a livello globale, ha realizzato una ricerca su tecnologia e ristorazione, cercando di analizzare il sentiment degli utenti italiani riguardo l'utilizzo di strumenti tecnologici prima, durante e dopo l'esperienza gastronomica fuori casa<sup>1</sup>.

*“Anche in Italia si assiste a una crescita dell'utilizzo di strumenti digitali nell'ambito della ristorazione e la crescita di TheFork ne è un chiaro esempio. Talvolta, il timore dei ristoratori riguardo l'utilizzo di questi strumenti è privare i commensali dell'aspetto umano dell'esperienza. Questo sondaggio dimostra che strumenti tecnologici che semplificano aspetti come la prenotazione e le liste d'attesa sono apprezzati dagli utenti, che giustamente continuano a preferire e valorizzare la componente umana nel corso del servizio”,* commenta **Almir Ambeskovic, Regional Manager di TheFork.**

Ecco i principali risultati emersi.

### *Prima del pasto*

- Gli utenti apprezzerebbero che prima ancora di prenotare e consumare l'esperienza gastronomica, il gestore ricordasse il tavolo preferito (88%), ma anche date speciali e compleanni (57%), numero di volte in cui si stati in quello stesso ristorante (40%) ed esigenze alimentari (71%). Il tutto però senza cercare informazioni in rete sul cliente stesso, cosa che risulterebbe negativa per il 78% dei rispondenti.
- Ben l'89% degli utenti intervistati guarda di buon occhio la ricezione di promozioni, menù e offerte prima della prenotazione.
- Oltre a prenotare il ristorante online, sarebbero felici di prenotare via app i posti in lista d'attesa in quei ristoranti dove è difficile trovare posto (87%).
- La maggior parte degli utenti (59%) preferisce ordinare in loco al cameriere e non con un app prima del pasto né vorrebbe pagare con carta di credito al momento della prenotazione (85%).

### *Durante il pasto*

- Nel corso del servizio, i clienti intervistati affermano di preferire il contatto umano. Solo il 27% sarebbe soddisfatto se vi fosse un robot in cucina o in sala.

---

<sup>1</sup> La ricerca è stata condotta a Ottobre 2017 attraverso un questionario realizzato tramite surveymonkey e distribuito agli utenti italiani di TheFork, ottenendo circa 400 risposte.

- L'uso di smartphone durante i pasti è ritenuto fastidioso da metà dei rispondenti, mentre il 24% lo ritiene accettabile solo se legato all'esperienza (foto, condivisione social ecc.). Del resto solo il 20% afferma di non scattare mai una foto al ristorante. Infine, i telefonini sono ammessi a tavola quando si è da soli. Il 9% dice di farne sempre a meno, per gli altri è lecito.
- Quanto all'ordinazione, pollice verso per i touch screen o altri dispositivi elettronici simili per oltre il 56% dei rispondenti.

### *Dopo il pasto*

- Dopo un'esperienza gastronomica positiva al ristorante, metà degli utenti ne scaricherebbe la app.
- Il 62% dei rispondenti dichiara di non restare aggiornato tramite newsletter sulle attività di un ristorante.

#### **A proposito di TheFork**

*TheFork, brand di TripAdvisor®, è la piattaforma leader in Europa per le prenotazioni online di ristoranti, con un network di oltre 40.000 ristoranti a livello globale e quasi 15 milioni di visite al mese. La piattaforma opera come "LaFourchette" in Francia e Svizzera, "ElTenedor" in Spagna, "TheFork" in Italia, Belgio, Portogallo, Brasile, Svezia e Danimarca. Opera anche in inglese come "TheFork.com", Dimmi in Australia e IENS in Olanda. TheFork mette in contatto utenti e ristoranti, permettendo ai primi cercare e prenotare il tavolo online e ai secondi di aumentare le prenotazioni e la fedeltà dei clienti. Attraverso TheFork (sito e app), così come su TripAdvisor, gli utenti possono facilmente selezionare un ristorante in base alle loro preferenze (per esempio localizzazione, tipo di cucina e prezzo medio), consultare le recensioni degli utenti, controllare la disponibilità in tempo reale e prenotare all'istante online. Per i ristoranti, TheFork fornisce un software, TheFork Manager, che consente di ottimizzare le prenotazioni e le operazioni, e di migliorare servizio e ricavi, secondo i principi dello Yield Management, pratica utilizzata con successo nel settore turistico che permette di variare i prezzi a seconda delle disponibilità.*

#### **A proposito di TripAdvisor**

TripAdvisor® è il sito di viaggi più grande del mondo\*, che permette ai viaggiatori di sfruttare al massimo il potenziale di ogni viaggio. Con oltre 570 milioni di recensioni e opinioni relative alla più grande selezione di business di viaggio a livello mondiale – 7,3 milioni di alloggi, compagnie aeree, attrazioni e ristoranti – TripAdvisor offre ai viaggiatori le esperienze della community per aiutarli a decidere dove soggiornare, come volare, cosa fare e dove mangiare. TripAdvisor inoltre confronta i prezzi da oltre 200 siti di prenotazione per permettere ai viaggiatori di trovare la tariffa più conveniente dell'hotel adatto a loro. I siti a marchio TripAdvisor sono presenti in 49 mercati e rappresentano la più grande community di viaggiatori del mondo: 455 milioni di visitatori unici al mese\*\*, tutti alla ricerca del meglio per i loro viaggi. TripAdvisor: Informati meglio. Prenota meglio. Viaggia meglio.

Le sussidiarie e affiliate di TripAdvisor, Inc. (NASDAQ:TRIP) possiedono e gestiscono un portfolio di siti web sotto altri 20 media brand di viaggio: [www.airfarewatchdog.com](http://www.airfarewatchdog.com), [www.bookingbuddy.com](http://www.bookingbuddy.com), [www.citymaps.com](http://www.citymaps.com), [www.cruisecritic.com](http://www.cruisecritic.com), [www.familyvacationcritic.com](http://www.familyvacationcritic.com), [www.flipkey.com](http://www.flipkey.com), [www.gateguru.com](http://www.gateguru.com), [www.holidaylettings.co.uk](http://www.holidaylettings.co.uk), [www.holidaywatchdog.com](http://www.holidaywatchdog.com), [www.housetrip.com](http://www.housetrip.com), [www.jetsetter.com](http://www.jetsetter.com), [www.niumba.com](http://www.niumba.com), [www.onetime.com](http://www.onetime.com), [www.oyster.com](http://www.oyster.com), [www.seatguru.com](http://www.seatguru.com), [www.smartertravel.com](http://www.smartertravel.com), [www.thefork.com](http://www.thefork.com) (inclusi [www.lafourchette.com](http://www.lafourchette.com), [www.eltenedor.com](http://www.eltenedor.com), [www.iens.nl](http://www.iens.nl) e [www.dimmi.com.au](http://www.dimmi.com.au)), [www.tingo.com](http://www.tingo.com), [www.vacationhomerentals.com](http://www.vacationhomerentals.com) e [www.viator.com](http://www.viator.com).

\*Fonte: comScore Media Metrix per i siti di TripAdvisor, dati mondiali, luglio 2017

\*\*Fonte: TripAdvisor log files, terzo trimestre 2017