



Dossier de presse
2016



**TableOnline,
La réservation en ligne gratuite et sans commission
pour les restaurateurs
dans le respect de leur indépendance**



Contact TableOnline
Antoine Girard
a.girard@tableonline.fr
06 48 15 82 17

Contact presse - AGathe ze com'
Anne Genevay
contact@agathezecom.fr
06 21 50 26 34

05 82 95 08 92 - www.tableonline.fr - www.guestonline.fr

SOMMAIRE

Guestonline, le cahier de réservation nouvelle génération	p. 3
• Un module de réservation gratuit	p. 4
• Réserver un restaurant via Facebook	p. 4
• Gestion des réservations et de la salle	p. 5
• Le fichier clients	p. 5
• Un outil marketing de fidélisation	p. 6
• Statistiques et tableaux de bord	p. 6
• Pour tous types de restaurants	p. 6
La relation humaine, un principe fondamental	p. 7
Les avantages de Guestonline	p. 8
L'équipe	p. 9
Les partenariats	p. 11
Offre et chiffres	p. 12
Contacts	p. 13

Guestonline, le nouveau cahier de réservation

Tandis que les restaurateurs doivent adopter les outils utilisés par leurs clients, la réservation en ligne de restaurants est entrée dans les moeurs des consommateurs. Afin qu'elle ne reste pas l'apanage de grandes centrales de réservation, TableOnline, spécialiste de la réservation en ligne indépendante, a développé Guestonline : un module de réservation que le restaurateur intègre directement sur son site internet, et une solution de gestion des réservations et de fidélisation clients.

GuestOnline c'est :



- un module de réservation en ligne **gratuit et sans commission**, paramétrable finement,
- la gestion des réservations **en temps réel avec un nombre de réservations illimité**,
- la **centralisation des données clients** recueillies à partir des réservations en ligne ou téléphoniques,
- la création simple **de campagnes newsletters et sms professionnelles**
- **l'analyse précise de l'activité** et des actions marketing grâce à des tableaux de bord détaillés et ergonomiques.

Guestonline est disponible sur iPad (téléchargeable sur AppStore), smartphones (iPhone et Android) et depuis un ordinateur. Toutes les données sont synchronisées en temps réel sur tous les supports.

Cette innovation, la première sur le marché, est le résultat de plusieurs années de développement et de rencontres avec les restaurateurs afin d'identifier leurs besoins.



Guestonline, le cahier nouveau de réservation

Un module de réservation en ligne gratuit



Technologie GuestOnline

Via le module intégré au site du restaurant, la réservation devient possible 24h/24, 7j/7 puisque Guestonline gère les disponibilités en temps réel.

Guestonline assure, par email au client, un suivi automatique de l'état de sa réservation (confirmation, annulation...).

Le module de réservation en ligne Guestonline est paramétrable et personnalisable (services, nombre de couverts maximum, dates / heures limites pour une réservation...).

Le restaurateur peut ajouter un messages à l'attention des clients, dont ils prendront connaissance au moment de leur réservation (annoncer que le soir choisi, un concert de jazz est organisé, demander à l'avance si l'un des convives souffre d'intolérance alimentaire afin d'anticiper le menu, prévenir que le restaurant est fermé à cette date mais que la réservation est possible à telle et telle autre date, etc.).

Le restaurateur a la possibilité **de paramétrer un prépaiement** au moment de la réservation.

Avec le module Guestonline, le restaurateur conserve sa totale indépendance et la complète maîtrise de son outil.

Réserver un restaurant via Facebook

Disponible en 7 langues, le module peut être installé sur le site du restaurant mais aussi sur son blog, sa page Facebook, etc.

Facebook a bien compris l'engouement des consommateurs pour la réservation en ligne puisqu'il a prévu un emplacement spécifique pour un module de réservation, sur la photo de Une des pages professionnelles.



Le restaurateur capte ainsi une nouvelle clientèle et la fidélise par ses publications.

Guestonline, le cahier nouveau de réservation

Gestion des réservations et de la salle



Grâce à une interface simple et ergonomique, Guestonline permet au restaurateur de centraliser et de gérer, de n'importe où, l'ensemble de ses réservations (téléphoniques, en ligne...).

Guestonline permet également au restaurateur de dessiner et de visualiser son plan de salle, d'attribuer une table à chaque réservation.

Il peut ainsi gérer simplement et rapidement ses services, en temps réel.

Le fichier clients, propriété exclusive du restaurant

Le fichier clients fait partie du patrimoine d'un restaurant. Bien construit, il permet de mener des campagnes de fidélisation ciblées. Une base de données ne peut donc pas se résumer aux notes prises sur un carnet de réservation papier, remis en haut d'une armoire en fin d'année.

Lors de la réservation en ligne, le client renseigne ses nom, adresse email, numéro de téléphone ; des données directement gérées par Guestonline qui constitue automatiquement un fichier clients qualifié dont le restaurateur reste l'unique propriétaire.

Le restaurateur peut ajouter des contacts et compléter chaque fiche clients en fonction des renseignements qu'il recueille (table préférée, habitudes de consommation, goût pour le jazz...) pour ensuite personnaliser sa communication.



Dès l'arrivée d'un client, le restaurateur accède simplement, via son iPad, smartphone, ordinateur, à l'historique et aux informations spécifiques de la personne.

Des renseignements qui permettent d'améliorer l'accueil et au client de se sentir privilégié.

Guestonline, le cahier nouveau de réservation

Outil marketing de fidélisation de la clientèle



Guestonline met à la disposition des restaurateurs des outils marketing permettant d'envoyer rapidement et sans connaissance informatique particulière, des newsletters, campagnes e-mailing et sms parfaitement personnalisés, professionnels et ciblés.

Le ciblage précis par typologie de clients (habitués, localisation...) améliore l'impact des campagnes. Il est possible grâce aux informations enregistrées volontairement sur Guestonline par les clients, au moment de leur réservation en ligne, et par les restaurateurs au moment de la rencontre (allergies, table préférée, anniversaire...).

Statistiques et tableaux de bord

Guestonline contient un outil complet de statistiques permettant de suivre au quotidien et en un clin d'œil les éléments clés de l'activité du restaurant :

- analyse du taux d'occupation (nombre de réservations et de couverts sur une période choisie)
- nombre de couverts par réservation
- analyse des réservations non honorées (no-show)...



De même, les rapports d'activité sur les e-mailings et l'impact des campagnes sur le taux d'occupation sont une aide précieuse à la prise de décision : taux d'ouverture, dates d'ouverture, e-mails invalides, etc.

Pour tous types de restaurants

Guestonline a été conçu pour et avec des restaurateurs afin de répondre à leurs besoins, quelles que soient la taille et la typologie de l'établissement, du restaurant de quartier à l'étoilé. L'interface se veut ergonomique et facile d'utilisation.

La relation humaine, principe fondamental de TableOnline

L'accompagnement

L'une des particularités de TableOnline réside dans la proximité de ses équipes avec les restaurateurs. Pendant la mise en œuvre puis l'utilisation de Guestonline, les équipes, basées en France (Toulouse, Nantes, Lyon...) conseillent, forment, accompagnent les restaurateurs au niveau technique, stratégique et marketing.



TableOnline, l'entreprise libérée

Placer le bonheur au centre de l'aventure, permettre à chacun de prendre des initiatives, casser la hiérarchie... sont bien souvent des vœux pieux dans l'entreprise. C'est pourtant le pari que réussit TableOnline avec ses 15 collaborateurs. Le management est clairement orienté vers les méthodes agiles et toujours plus de télétravail, de nomadisme (je travaille d'où je veux), de lean management... au gré des envies et besoins de chacun. Dans le plus grand respect des notions d'excellence et de professionnalisme qu'exigent nos métiers.

Humanisation de la relation restaurateur/clients

Les portails de réservation en ligne tendent à déshumaniser le moment de partage entre l'hôte et ses convives en imposant aux restaurateurs la même mécanique que pour l'hôtellerie, avec une relation basée non plus sur le plaisir mais sur le prix.

Guestonline est un réseau de communication permettant de rétablir un lien direct entre les clients et les restaurateurs.

Les avantages de Guestonline

Côté restaurateur

- Le module de réservation à intégrer sur le site internet, la page Facebook, le blog... est gratuit. La réservation est illimitée et sans commission quel que soit le volume. Ce module permet de capter les clients qui cherchent à réserver en ligne dans le restaurant et d'améliorer le référencement naturel du site internet.
- Le restaurateur est propriétaire de la base de données qu'il se constitue. Trop souvent, en acceptant les conditions des centrales de réservation, il partage l'ensemble de son fichier clients qui représente pourtant « le patrimoine » de son restaurant.
- Le restaurateur conserve son indépendance commerciale et reste maître de ses prix.
- C'est un outil très simple de fonctionnement qui permet aux restaurateurs d'accéder aux techniques de marketing : mieux connaître leurs clients, savoir les faire revenir, optimiser la fréquentation de leur restaurant sur l'ensemble des jours d'ouverture, se démarquer de leurs concurrents et au final augmenter leur chiffre d'affaires. Fidéliser les clients existants coûte beaucoup moins cher qu'en conquérir de nouveaux. Et un client fidèle et satisfait reste la meilleure publicité.

Côté clients

- Accès à la réservation en ligne gratuite, sans intermédiaire.
- Possibilité d'indiquer des choix : de menus, de table ou bien des événements (anniversaire surprise...).
- Le respect de sa vie privée : le restaurateur veillant à distiller pertinemment ses newsletters ou SMS.



L'équipe

ZOOM sur Antoine Girard, directeur de TableOnline



Originaire de La Rochelle, Antoine a obtenu un diplôme d'ingénieur ENSEEIHT à Toulouse avant de démarrer une carrière dans l'aéronautique et le spatial pendant 7 ans.

Ce technophile à l'esprit d'entrepreneur a appris à connaître l'univers des restaurateurs. Avec ses équipes ils l'ont analysé, codé, rationalisé pour développer une solution pratique, complètement adaptée à leur public.

3 questions à Antoine Girard

Comment vous est venue l'idée de TableOnline ?

C'est la conjonction de deux constats. J'avais remarqué que beaucoup de PME ou commerces n'étaient pas informatisés. Puis, un jour, j'ai tenté de réserver une table en plein après-midi, sans succès. C'est à ce moment-là que j'ai eu le déclic : créer un système de réservation en ligne, disponible 24h /24, 7 jours sur 7. C'est ainsi que TableOnline a vu le jour en 2007.

L'objectif est de mettre les nouvelles technologies au service des restaurateurs. La réservation en ligne pour les restaurants devient un moyen de consommation comme dans l'hôtellerie ou l'aviation.

Comment fait-on progresser une start-up comme TableOnline ?

Dans un premier temps, il faut avoir un projet et rester concentré sur celui-ci. J'ai ensuite fédéré les personnes autour de cette idée et je l'ai adaptée aux besoins des restaurateurs.

Aujourd'hui, nous nous concentrons sur un seul produit (la réservation en ligne et gestion de ces réservations) et grâce à cela, nous pouvons proposer une technologie simple et performante.

Quels sont les temps forts à venir pour TableOnline dans les prochains mois ?

L'année 2015 confirmé les belles perspectives mises en lumière en 2014. J'espère qu'il en sera de même en 2016 ! Plus largement, nous continuons de proposer notre technologie aux restaurants et de nouer de nouveaux partenariats. Nous avons confirmé cette idée de « brique technologique » avec, notamment, le lien de notre solution avec des caisses enregistreuses.

Guestonline est une technologie ouverte, nous voulons qu'elle soit utilisable par n'importe quelle personne (partenaires, restaurants, etc.) qui souhaite intégrer de la réservation en ligne sur son site Internet ou dans ses applications.

Aujourd'hui, de nombreux restaurants étoilés nous font confiance (Maison Bras, Tour d'Argent...) et nous poursuivons notre développement vers l'international (Royaume-Uni, Norvège, Afrique du Sud...).

L'équipe



Mickaël Gérard, directeur technique

Co-fondateur de TableOnline avec Antoine Girard, Mickaël est ingénieur de formation. Expert en technologies web et mobile, il est en charge du développement et de la maintenance des produits.

Vincent Roederer, directeur commercial

Vincent a rejoint TableOnline comme associé en 2009 pour proposer le service de réservation de restaurants en ligne à Nantes. Il est aujourd'hui directeur du développement commercial.



Caroline Gautier, responsable partenariats

Professionnelle du marketing et femme de restaurateur, Caroline a d'abord été utilisatrice de Guestonline avant d'intégrer l'équipe en 2014. Basée à Lyon, elle aujourd'hui associée TableOnline et responsable des partenariats.

L'équipe :

(1er rang)

Eloïse (comptabilité / RH), Caroline, Emilie (Support / Qualité produit), Anne (Communication)

(2ème rang)

Romain (Commercial / Marketing), Marie (Equipe technique), Mickaël, Antoine, Luc (Equipe technique), Vincent



Les partenariats au coeur du développement de TableOnline

De nombreux institutionnels et entreprises s'intéressent à Guestonline, une solution respectueuse du consommateur et de la totale indépendance des restaurateurs.

Lors du salon SIRHA 2015, avec l'Institut Paul Bocuse et GL Events, TableOnline a proposé une solution innovante de gestion de file d'attente sur iPad pour Sixième Sens, espace dédié aux dernières tendances de la restauration

GuestOnline est utilisée par La Maison Bras, la Tour d'Argent, les restaurants des hôtels Radisson Blu et Evian Resort... et près de 1200 établissements en France.

Syndicats et institutionnels : Apiih, UMIH Formation, Office de Tourisme de Toulouse; Only Lyon...

Professionnels en lien direct avec la restauration :

- Caisses enregistreuses : Guestonline a lié sa technologie avec des caisses enregistreuses pour que le restaurateur gère sa caisse et ses réservations depuis une même interface (iKentoo, Eposability...),
- Webmasters (e-monsite, jimdo, Wilk...) : proposent à leurs clients restaurateurs d'intégrer le module gratuit GuestOnline sur leur site internet,
- Chomette : une application mobile dédiée permet au restaurateur de lier ses comptes Guestonline et Chomette,
- ...

Des annuaires reconnus tels que Tables & Auberges de France, Le Petit Paumé (Lyon), le Petit Tou (Toulouse), Le Ch'ti (Lille), Sudissimo... proposent à leurs partenaires restaurateurs d'intégrer la réservation en ligne gratuite, via GuestOnline, sur leur page internet.

Le guide Lyon Restaurants, sous l'égide de Jean-François Mesplède, soutient également TableOnline dans sa bataille pour l'indépendance des restaurateurs.

D'autres partenariats sont en cours. À suivre...



L'offre Guestonline, sans engagement

Guestonline se décline en 3 offres distinctes, sans engagement, adaptées à chaque profil de restaurateur. Cela va d'une solution « freemium » (gratuite) destinée à éveiller les restaurateurs au principe de la réservation en ligne, à une formule très complète, à 57 euros HT/mois, sans engagement, pour leur permettre d'optimiser leur base de données clients et de gérer leurs campagnes marketing et de communication.

Quelques chiffres

- 2000 restaurants, toutes typologies et tailles confondues réservables en ligne
- 1.000.000 réservations gérées en 2015
- + de 40 partenaires
- Présent en 7 langues en France, Royaume-Uni, Finlande, Suisse, Afrique du Sud...



Nous contacter

Contact TableOnline

Antoine Girard
a.girard@tableonline.fr
06 48 15 82 17
05 82 95 08 92

Contact presse - AGathe ze com'

Anne Genevay
contact@agathezecom.fr
06 21 50 26 34

www.tableonline.fr - www.guestonline.fr