

Lutte contre les no-shows : Guestonline, premier acteur français à proposer le pré-paiement en ligne à ses clients restaurateurs.

Les no-shows (réservations non honorées sans que le client ne prenne la peine de prévenir) sont particulièrement dommageables pour les restaurateurs. Aujourd'hui, il existe une parade : la pré-autorisation bancaire ou le pré-paiement au moment de la réservation en ligne. Utilisés aux Etats-Unis, le pré-paiement ou la prise d'empreinte de carte bancaire arrivent au Royaume-Uni et en France. Guestonline est le premier acteur de la réservation en ligne, en France, à le proposer à ses clients.

Le pré-paiement ou pré-autorisation bancaire sont, pour le moment, principalement utilisés, en France, par les grandes maisons. À Paris, André Terrail, propriétaire de la Tour d'Argent, explique : *« Nous subissons, bon nombre de no-shows, particulièrement préjudiciables alors que le restaurant affiche régulièrement complet. Nos marges sont calculées au plus juste et cela pénalisait aussi tous les clients respectueux de notre travail et qui ne pouvaient pas réserver. Depuis que nous demandons une empreinte bancaire quasi systématique au moment de la réservation, les no-shows ont presque disparus et le principe est parfaitement accepté par nos clients. »*

D'autres restaurants réservent le pré-paiement aux occasions spéciales. Le M Restaurant est un bistrot contemporain, situé à Lyon : *« Nous avons mis en place le pré-paiement pour le réveillon de la Saint-Sylvestre. Les années précédentes, nous demandions systématiquement un acompte (par chèque) pour ce repas. L'empreinte bancaire, via le module de réservation Guestonline, a grandement facilité ce processus pour les clients qui n'avaient plus à envoyer ou à passer déposer un chèque. De notre côté, nous avons gagné du temps dans la gestion de ces acomptes pour mieux nous consacrer à l'accueil du client qui est primordial dans notre métier. Et pas de no-show à rapporter ce soir-là ! Nous sommes prêts à renouveler l'opération. »*

Un restaurant, comme toute entreprise quelle que soit sa taille, doit s'attacher du personnel, planifier ses actions, gérer des stocks de produits frais... Se donner les garanties pour qu'un maximum de réservations soient honorées permet de réduire le gaspillage, de travailler plus intelligemment, d'éviter de perdre de l'argent.

Le pré-paiement, qu'est-ce-que c'est ?

L'opération s'effectue de façon simple et sécurisée depuis le module de réservation en ligne. Quand le restaurateur paramètre son module, il peut activer la fonctionnalité de pré-paiement, de demande d'acompte, la pré-autorisation bancaire ou la prise d'empreinte de carte bancaire... selon son choix :

- pour toute réservation ;
- pour un jour de la semaine (tous les samedis soirs, par exemple) ;
- pour un événement ponctuel (Noël, Saint-Valentin...) ;
- à partir d'un certain nombre de couverts par réservation...

Le pré-paiement côté clients

La solution devient courante aux États-Unis, arrive largement au Royaume-Uni et commence à percer en France. Les clients acceptent depuis longtemps le pré-paiement pour assister à un spectacle, un événement sportif, acheter un billet de train... L'approche est également similaire à celle des hôteliers qui demandent une empreinte bancaire au moment de la réservation, voire le pré-paiement.

L'humain reste présent au fil du processus. Le contact avec le client est essentiel dans la restauration. Il sera toujours possible à un client d'annuler une table, notamment s'il le fait dans des délais respectant le travail du restaurateur.

A propos TableOnline

Guestonline est une solution développée par TableOnline. Créée en 2007 par Antoine Girard, TableOnline est spécialisée dans la réservation en ligne de restaurant, la gestion des réservations et le développement de solutions marketing et de fidélisation dédiées. Aujourd'hui, la startup toulousaine compte une trentaine de partenaires : métiers de la restauration, caisses enregistreuses, guides... tels que Tables et Auberges de France, Chomette, Châteaux & Hôtels Collection, Lyon Restaurant (Jean-François Mesplède), Paris Popup, Ikentoo, Jimdo, le Petit Paumé, le Chti... TableOnline est présent à l'international (France, Finlande, Royaume-Unis, Espagne, Suisse, Afrique du Sud, Canada...). Pour plus d'informations : www.guestonline.fr , [Facebook](#) et [Twitter](#)