

PRENOTAZIONI ONLINE

Come ottimizzare le prenotazioni
tavoli con il digitale

Maria D'Aloia

Zucchetti Hospitality





30-40%

**DEI PASTI VIENE PRENOTATO
ON LINE A LIVELLO MONDIALE**

Le prenotazioni on line sono in fortissima crescita.

EUROPA

*In Europa, la percentuale si aggira intorno al **25% con punte del 40%** in alcuni Paesi.*

ITALIA

*In Italia, invece, le prenotazioni online al ristorante sono ancora relativamente basse, intorno al **15-20%***

TREND IN CRESCITA

Molto probabilmente nel 2030, le prenotazioni nel mondo della ristorazione saranno quasi completamente digitalizzate.

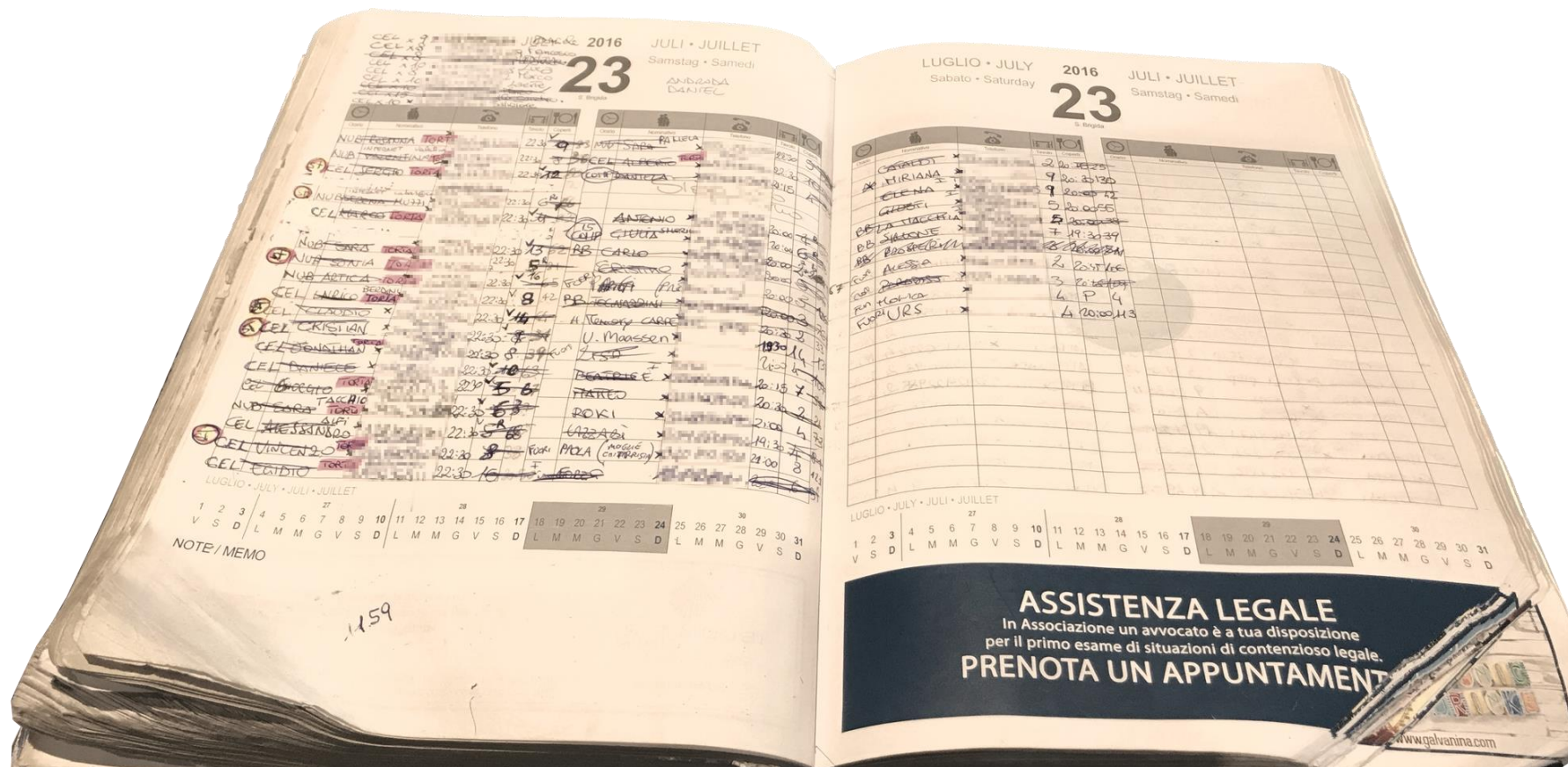
Gli ospiti prenoteranno attraverso piattaforme online, assistenti vocali e applicazioni mobili.

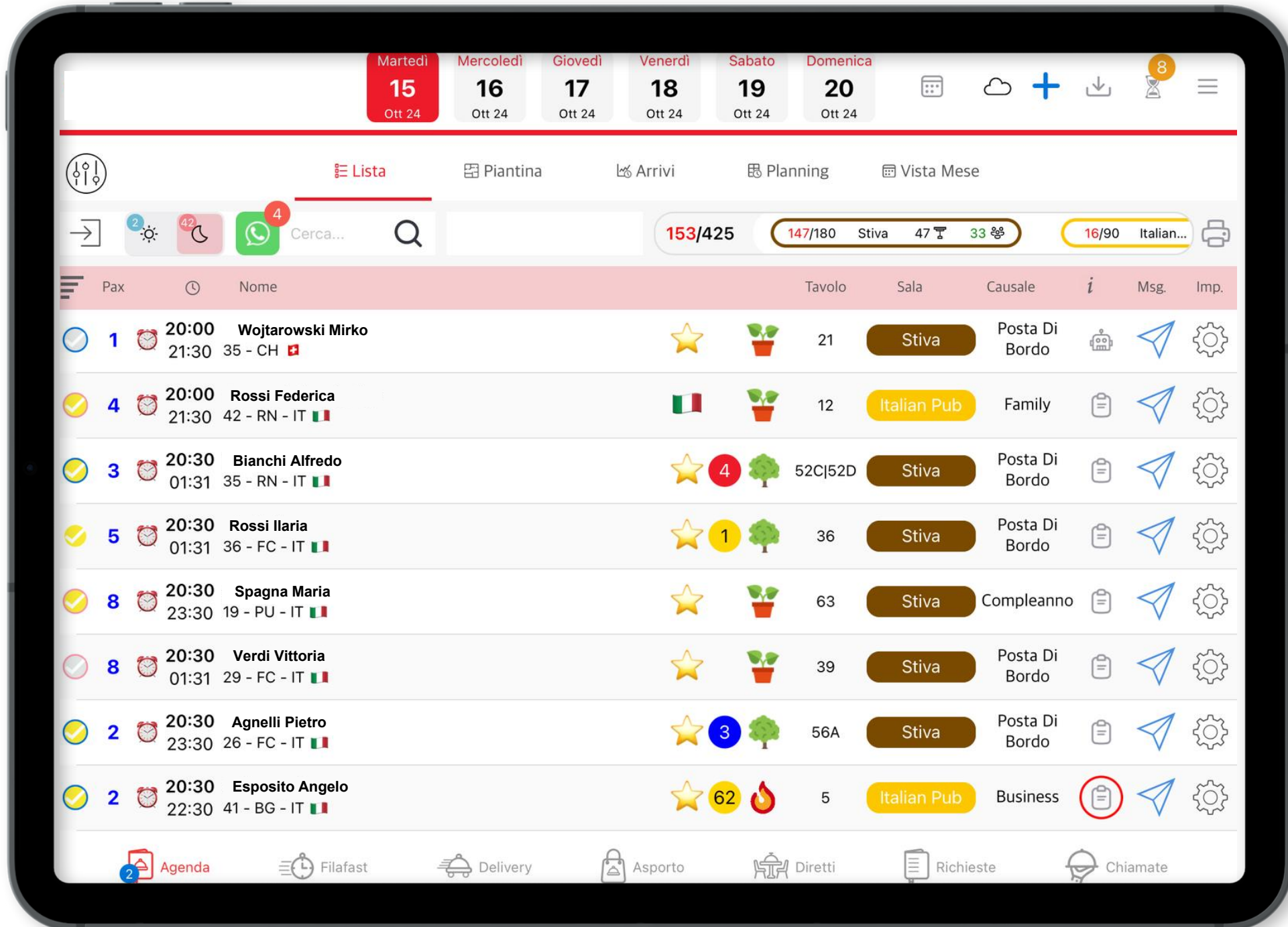
La digitalizzazione - e quindi l'utilizzo di software per prenotazioni ristorante - non solo faciliterà il processo per i clienti, ma offrirà anche ai ristoratori strumenti avanzati per gestire le prenotazioni e ottimizzare le risorse.

Le prenotazioni on line nel 2030 saranno caratterizzate da:

- digitalizzazione completa;
- alto grado di personalizzazione;
- integrazione tecnologica con altri componenti della gestione del ristorante.

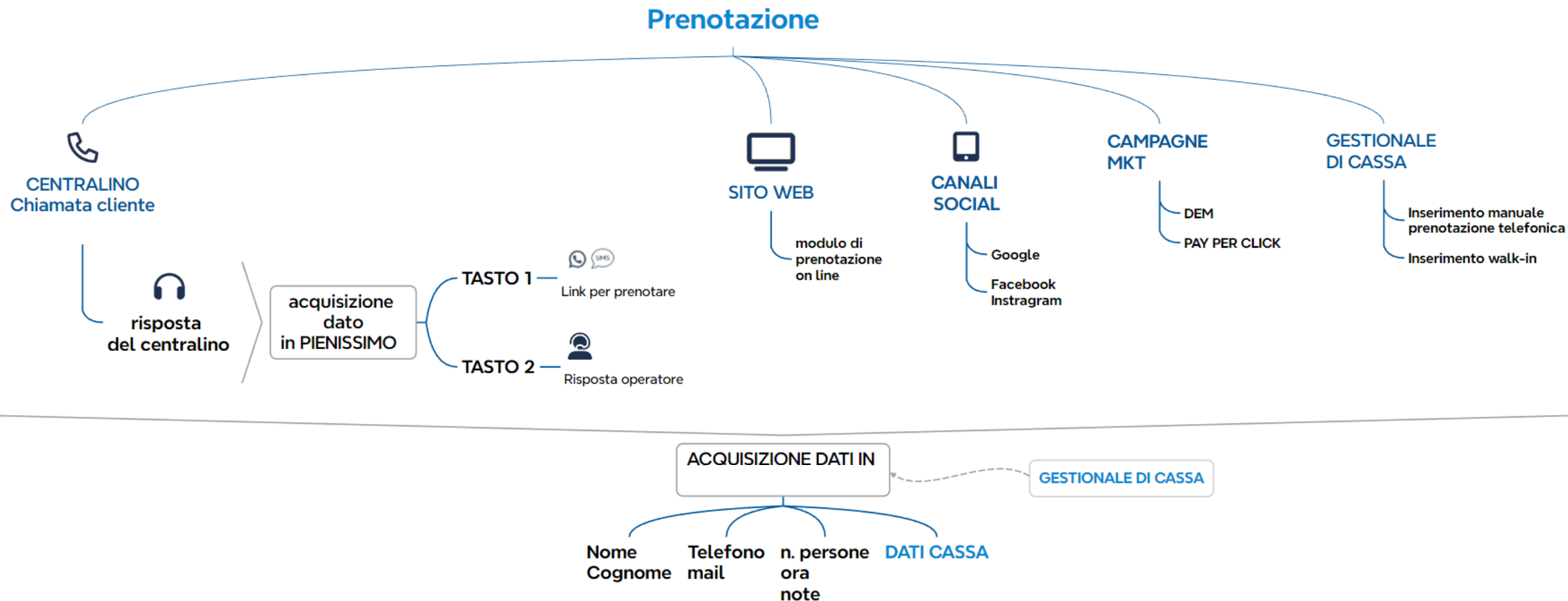
Passiamo da un'agenda CARTACEA





Agenda Digitale

I CANALI DI ACQUISIZIONE DELLA PRENOTAZIONE



1

I VANTAGGI DI UN SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Aumento delle prenotazioni e ottimizzazione dei coperti

Disponibilità 24/7:

un sistema online permette ai clienti di prenotare in qualsiasi momento, da qualsiasi dispositivo. Questo intercetta le prenotazioni impulsive o quelle effettuate fuori orario lavorativo.

Maggiore Conversione:

La facilità e l'immediatezza del processo di prenotazione online riducono l'abbandono. I clienti possono vedere la disponibilità in tempo reale e confermare la prenotazione in pochi click.

Riduzione dei Tavoli Vuoti:

Una gestione più efficiente delle prenotazioni, con la possibilità di gestire liste d'attesa digitali, aiuta a massimizzare il tasso di occupazione dei tavoli, soprattutto durante i periodi di picco.

2

I VANTAGGI DI UN SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Miglioramento dell'Efficienza Operativa

Riduzione del Carico di Lavoro Telefonico:

Il personale di sala, liberato dalla gestione continua delle telefonate per le prenotazioni, può dedicare più tempo e attenzione ai clienti presenti nel locale.

Gestione Centralizzata e sincronizzata

Tutte le prenotazioni (online, telefoniche, walk-in) possono essere gestite da un unico punto, accessibile da più dispositivi, eliminando agende cartacee.

Minimizzazione degli Errori Umani:

Si riducono drasticamente i rischi di overbooking, doppie prenotazioni o prenotazioni perse a causa di errori di trascrizione o comunicazione.

Automazione delle Conferme e dei Promemoria:

Il sistema può inviare automaticamente email o SMS di conferma al momento della prenotazione e promemoria qualche ora/giorno prima, riducendo il rischio di dimenticanze

3

I VANTAGGI DI UN SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Esperienza Cliente Potenziata (Customer Experience)

Comodità e Immediatezza:

I clienti apprezzano la possibilità di prenotare autonomamente, senza attese telefoniche, verificando subito la disponibilità.

Tempi rapidi di conferma o conferma Istantanea:

La ricezione di una conferma veloce e/o immediata offre tranquillità al cliente.

Possibilità di indicare preferenze:

Molti sistemi permettono ai clienti di specificare richieste particolari (es. tavolo vicino alla finestra, seggiolone, allergie) già in fase di prenotazione.

Accesso da Qualsiasi Dispositivo:

Che sia da smartphone, tablet o computer, il cliente può prenotare con facilità anche in mobilità.

4

I VANTAGGI DI UN SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Marketing e Acquisizione Nuovi Clienti

Maggiore Visibilità on line:

Un sistema di prenotazione integrato nel proprio sito web, sui social media (es. "Prenota Ora" su Facebook/Instagram) e su Google Maps (tramite "Reserve with Google") aumenta esponenzialmente la visibilità.

Raccolta Dati per Marketing Mirato:

Ogni prenotazione arricchisce il database clienti (con il dovuto consenso GDPR). Questi dati (frequenza, preferenze, compleanni) sono preziosi per campagne di marketing personalizzate, newsletter e promozioni.

Aumento delle recensioni on line e abbattimento recensioni negative.

La raccolta di un feedback immediato e diretto attraverso il CRM dove il cliente può rispondere a poche semplici domande e permette al ristoratore di andare ad intercettare subito eventuali criticità

Vantaggio Competitivo:

Offrire un servizio di prenotazione on line moderno posiziona il ristorante come un'attività al passo con i tempi e attenta alle esigenze dei propri clienti.

5

I VANTAGGI DI UN SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Riduzione Significativa dei "No-Show"

Promemoria Automatici:

Come già accennato, l'invio automatico di promemoria via email o SMS riduce drasticamente il numero di clienti che dimenticano la prenotazione.

Politiche di Cancellazione Chiare:

Il sistema permette di comunicare chiaramente le politiche di cancellazione.

Opzione di Pre-autorizzazione o Deposito (opzionale):

Per eventi speciali o per combattere tassi di no-show elevati, alcuni sistemi permettono di richiedere i dati di una carta di credito a garanzia o un piccolo deposito, che funge da forte deterrente.

Gestione Liste d'Attesa:

In caso di cancellazione, il sistema può notificare e gestire la lista d'attesa, permettendo di riempire rapidamente il tavolo liberatosi.

5

I VANTAGGI DI UN SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Raccolta Dati e Analisi

Monitoraggio delle Performance:

I sistemi di prenotazione forniscono report dettagliati sul numero di prenotazioni, coperti, orari di punta, giorni più richiesti, fonti delle prenotazioni (sito, social, Google).

Comprensione del Comportamento dei Clienti:

Analizzare lo storico delle prenotazioni permette di identificare trend, clienti abituali e le loro preferenze.

Analisi KPI vendite e staff:

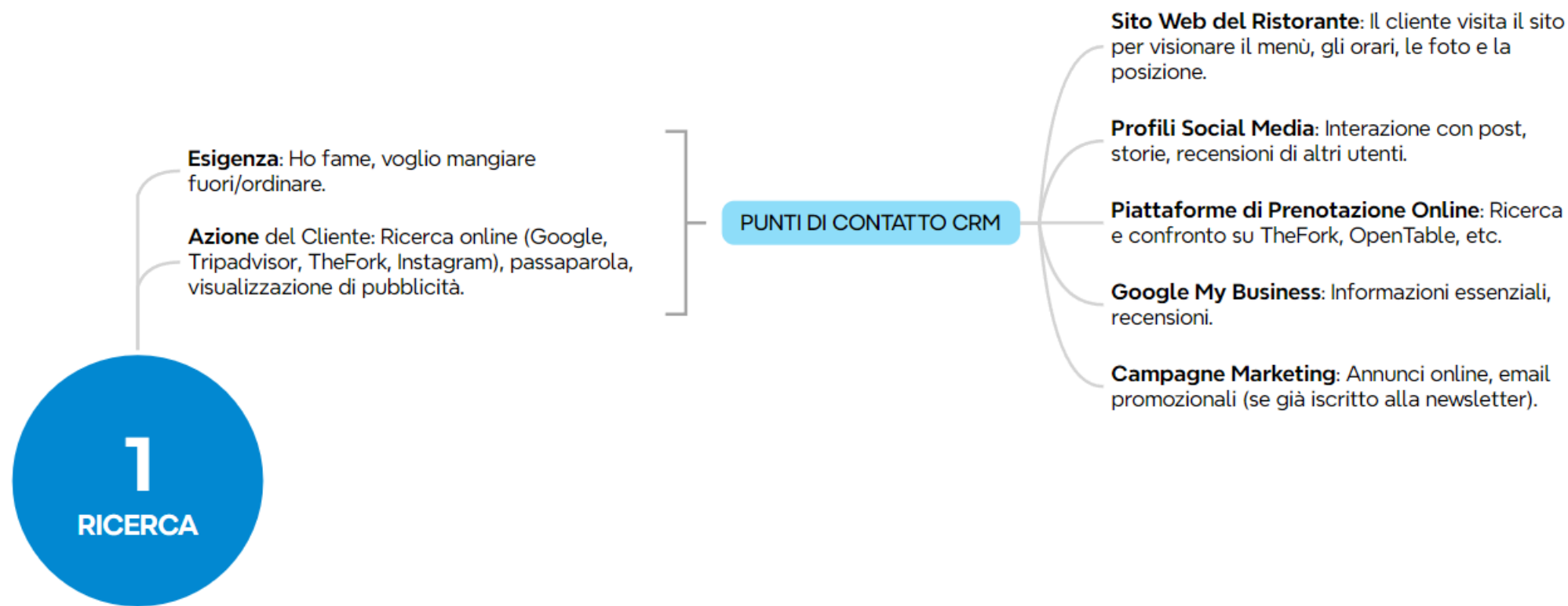
Questi dati sono fondamentali per capire se gli obiettivi prefissati si sono raggiunti, sia in termini di vendite ma anche in termini di ROI.

CUSTOMER JOURNEY DEL CLIENTE



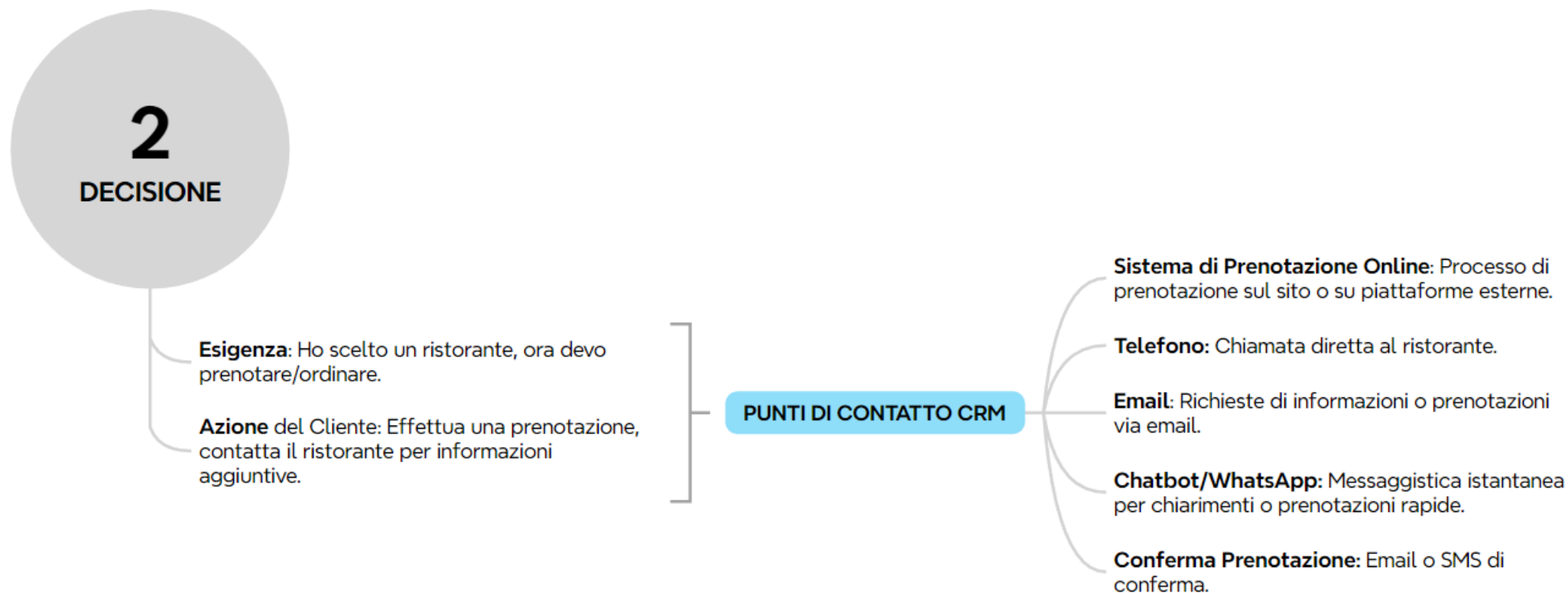
Il percorso esperienziale del cliente, dall'ispirazione iniziale alla fidelizzazione

CUSTOMER JOURNEY DEL CLIENTE



Il percorso esperienziale del cliente, dall'ispirazione iniziale alla fidelizzazione

CUSTOMER JOURNEY DEL CLIENTE



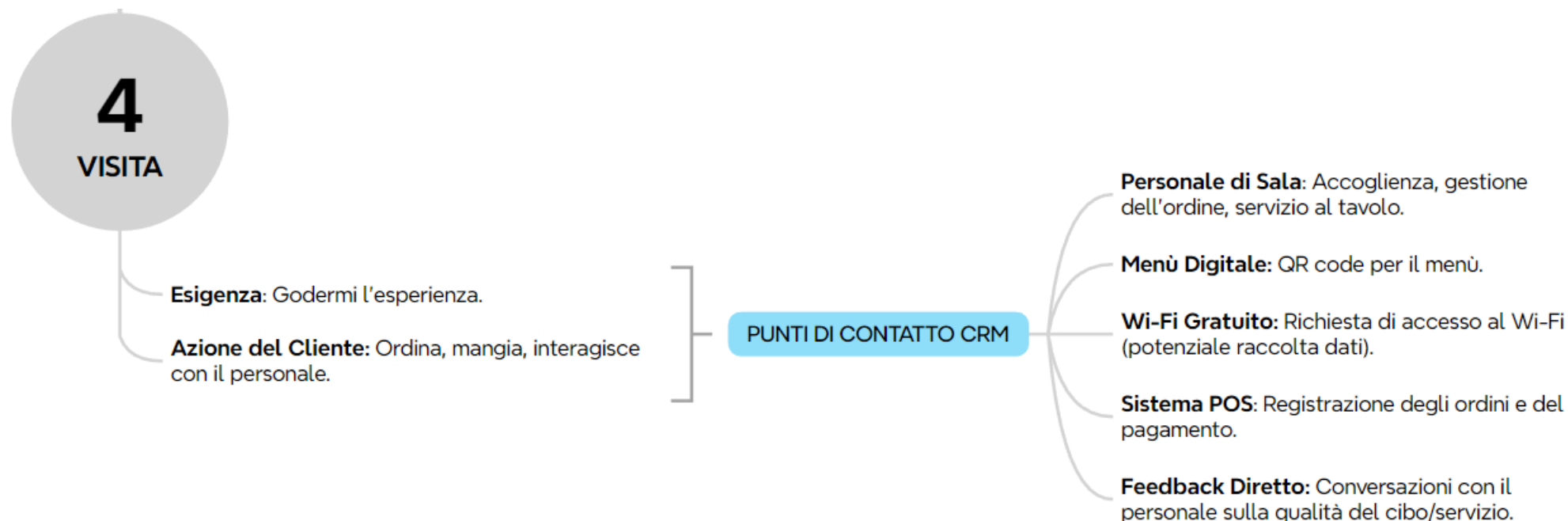
Il percorso esperienziale del cliente, dall'ispirazione iniziale alla fidelizzazione

CUSTOMER JOURNEY DEL CLIENTE



Il percorso esperienziale del cliente, dall'ispirazione iniziale alla fidelizzazione

CUSTOMER JOURNEY DEL CLIENTE



Il percorso esperienziale del cliente, dall'ispirazione iniziale alla fidelizzazione

CUSTOMER JOURNEY DEL CLIENTE



Il percorso esperienziale del cliente, dall'ispirazione iniziale alla fidelizzazione



PIENISSIMO PRO

Un CRM verticalizzato per la ristorazione



PRENOTAZIONE

Gestione prenotazione/ordni
Gestione richieste e acquisizione del contatto
Marketing automation



FIDELIZZAZIONE & MARKETING

Processi di fidelizzazione cliente ed eventuali promozioni
Marketing e re marketing



GESTIONE PERSONALE

Mansionario e timbrature
Formazione e Controllo Performance dello Staff



ANALISI DEI DATI

Statistiche e analisi dei dati
Business intelligence e Control room

Funzionalità CRM Trasversali Importanti



Indipendentemente dalla tipologia, alcune funzionalità CRM sono universalmente utili:

- **Database Clienti Centralizzato:** Anagrafica completa, storico interazioni.
- **Analisi e Reporting:** Per comprendere il comportamento dei clienti, l'efficacia delle campagne, i trend di vendita.
- **Automazione del Marketing:** Invio automatico di email/SMS per compleanni, promemoria prenotazioni, sondaggi post-visita.
- **Integrazione con sistemi di cassa Zucchetti:** Per unificare i dati di vendita con i dati dei clienti.
- **Gestione della Privacy e GDPR Compliance:** Essenziale per trattare i dati dei clienti in modo sicuro e legale.

Agenda Digitale



6





carlo@ca





Note:

Ultima visita: 08/03/2025

6	0	0	0	0	246.50€	41.08€	0
Tot. Presenze	Cancellate	No Show	Delivery	Asporto	Tot. Speso	Coperto Medio	Punti Fidelity

INFO

PRESENZE

ORDINI

PROMOZIONI

FIDELITY

Info Contatto

Creato: 16/01/2025

Nome: Carlo	Cognome: Can	ID: 1644
Telefono: +39	Email: carlo@cam	Fidelity: 0
Data di nascita:	Indirizzo:	Citta: Cap:

Privacy 

Profilazione 

Tags

3 Fiammelle  arrivato  cena

Succo Ananas - qt: 1
Pepsi Max Lattina - qt: 1
Pepsi Media - qt: 1
Irish coffee - qt: 1
Feever Tree Tonica - qt: 1
000 COPERTO DRINK - qt: 2
Pepsi Litro - qt: 1

notazione BOT B&F 2024  serata hawaia

+ Aggiungi

Presenze

19/01/2025 10:00	Stato Arrivati	Pax 2	Tav ZPE 5	Causale pranzo	Importo speso 35.50€
---------------------	-------------------	----------	--------------	-------------------	-------------------------

246.50€	41.08€
Tot. Speso	Coperto Medio

Succo Ananas - qt: 1
Pepsi Max Lattina - qt: 1
Pepsi Media - qt: 1
Irish coffee - qt: 1
Feever Tree Tonica - qt: 1
000 COPERTO DRINK - qt: 2
Pepsi Litro - qt: 1

19/01/2025 10:00	Stato	Pax	Tav	Causale	Importo speso
	Arrivati	2	ZPE 5	pranzo	35.50€

LA TECNOLOGIA CHE CI UNISCE

Grazie per l'attenzione!

