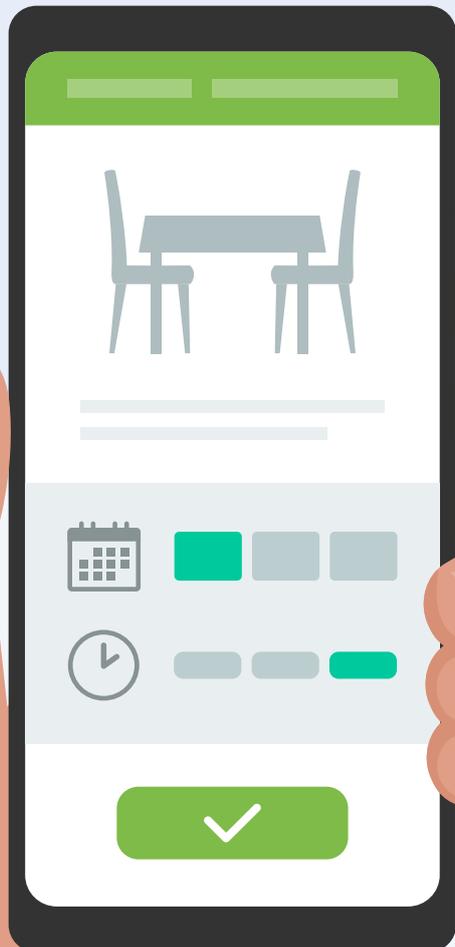


6

# CONSEILS

pour réduire le no-show



Les restaurateurs se retrouvent de plus en plus confrontés au phénomène du **no-show** (ne pas honorer sa réservation).

Au-delà de la **perte évidente de chiffre d'affaires**, le no-show entraîne aussi de nombreux autres problèmes : **complexité dans la gestion de votre organisation** et de vos stocks, entraînant alors du **gaspillage alimentaire**.

Face à ce constat, Linkeo se positionne du côté des acteurs de la restauration avec sa solution **Deliver**. Notre outil de réservation en ligne Deliver intègre de nombreuses fonctionnalités pour aider les restaurateurs à lutter contre l'absentéisme.

**Voici nos 6 conseils pour venir à bout du no-show !**



## 1 Envoyez des rappels automatiques percutants à vos clients

Par sms ou par email, le rappel d'un rendez-vous est sans doute le meilleur moyen d'être sûr que vos clients n'oublieront pas leur réservation. Nous sommes tous pris par nos occupations : le travail, les cours de sport des enfants, les dîners avec les amis, les rendez-vous chez le médecin.

Une charge mentale avec laquelle il faut jongler au quotidien.

En optant pour l'envoi de **rappels automatiques**, vous êtes certains d'attirer l'attention de vos clients, de leur remémorer leur rendez-vous et de les engager davantage. Grâce à cette solution simple, ils seront bien autour de leur table pour pouvoir profiter pleinement du moment que vous leur proposerez !



## 2 Optez pour une re-confirmation

Pour limiter encore plus les no-show, rien de tel qu'un appel à vos clients la veille de leur réservation (ou le jour même) pour **confirmer leur présence**.

En quelques minutes vous obtenez une vision claire du remplissage de votre restaurant et vous identifiez directement les tables potentiellement vacantes.

Vous pouvez ensuite réattribuer ces tables aux personnes en liste d'attente ou les laisser libres.

Avec ces appels vous créez et entretenez aussi du lien avec vos clients, tout en limitant les pertes !





### 3 Demandez un acompte (lorsque c'est possible)

La mise en place du **versement d'acompte** engage le client.

Lorsqu'il paie une avance pour un service dont il n'a pas encore pu bénéficier, nul doute qu'il aura envie de venir profiter du moment qu'il vient de s'offrir.

Si la mise en place est possible cela peut être un atout majeur pour réduire drastiquement le nombre de no-show. Dans le cas où le client ne se présente pas, vous avez la possibilité de réattribuer sa table.

Tandis que l'acompte perçu vous permet de limiter la perte financière potentielle.

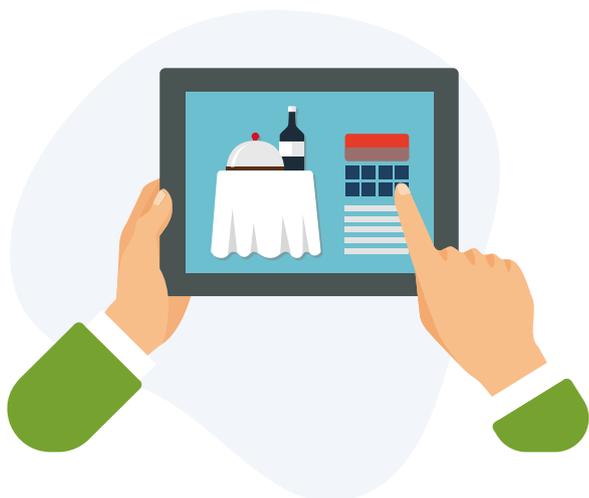
### 4 Offrez une expérience mémorable au client

Les clients satisfaits sont vos meilleurs ambassadeurs ! Qui de mieux placé pour conseiller un restaurant qu'une personne qui l'a elle-même déjà testé et approuvé ? Vos clients satisfaits partagent leur expérience et peuvent vous laisser des avis positifs.

Ils donnent ainsi envie de vous découvrir.

En mettant en avant une expérience unique de qualité vous suscitez l'envie et l'attente, et donc mécaniquement vous diminuez le nombre de no-show.

D'ailleurs **offrir une expérience mémorable** à chaque personne qui entrera dans votre établissement, c'est pour cela que vous faites ce métier, non ?



### 5 Réattribuez vos tables en cas de retard important

Autre piste pour limiter l'impact des no-show sur votre restaurant : **réattribuer la table** en cas de retard important de la part d'un client.

15 min ? 30 min ? À vous de fixer la limite qui vous convient et vous semble raisonnable.

Au-delà de ce délai, si le client ayant la réservation ne s'est toujours pas présenté, vous vous laissez la possibilité d'attribuer la table à d'autres personnes.

Mais pour le faire en connaissance de cause, agissez en toute transparence : mentionnez cette règle et prévenez vos clients lors de leur réservation ou dans les messages de rappels qui leurs sont envoyés.

## 6 Blacklistez les clients qui n'honorent pas leurs rdv

Même si l'idée n'est bien sûr pas d'interdire l'accès à votre restaurant au plus grand nombre, il vous faut néanmoins vous protéger contre certains abus.

En effet, grâce aux informations clients que vous récoltez lors de la réservation, vous pourrez rapidement identifier ceux qui ne sont pas venus, et ce à plusieurs reprises.

Si leur nom figure régulièrement à la table des absents, vous pourrez alors envisager de leur refuser la réservation en ligne pour votre établissement.



**Faites du digital un moteur de votre succès en adoptant dès à présent une solution de réservation de tables.**  
Avec **Deliver by Linkeo**, vous pouvez :

1

Compter sur des **rappels automatiques** (email ou sms), programmables selon les besoins

2

Envoyer des messages de confirmation formatés pour être directement **intégrés à l'agenda** du client

3

Être soutenu dans la **gestion de votre salle** avec la possibilité d'allouer les tables au fur et à mesure et de renseigner les réservations prises par téléphone

4

Créer une **base de données clients** au fil du temps pour pouvoir compter sur les plus fidèles et maximiser le remplissage de votre restaurant

5

Avoir la possibilité d'**identifier les clients fréquemment absents**

**Deliver by Linkeo, c'est une solution 3-en-1 pensée pour les professionnels de la restauration !**



### RÉSERVATION DE TABLES

Finies les réservations téléphoniques ou par email !



### MENU QR CODE

Finie l'attente à table !



### CLICK AND COLLECT

Finies les commissions des plateformes de livraison !

 **Deliver**  
by Linkeo

[www.deliver-by-linkeo.com](http://www.deliver-by-linkeo.com)