



Food
Delivery

**Opportunités et défis pour
les établissements de la restauration**

Une opportunité associée à des défis

Les habitudes de vie et de consommation modernes, la grande mobilité, l'évolution démographique ainsi que la numérisation croissante génèrent une demande toujours plus forte de Food Delivery (livraison de produits alimentaires). Les restaurants peuvent rejoindre sans difficulté le marché du Food Delivery qui est en pleine croissance, grâce aux plateformes de commande et de services de livraison.

Ce sont notamment les solutions complètes (plateforme de commande et service de livraison) qui peuvent être intéressantes pour les établissements de la restauration: le restaurant se concentre sur son activité principale, à savoir « cuisiner », tout en utilisant des canaux de distribution supplémentaires, ce qui lui permet de recevoir davantage de commandes. Avec Food Delivery, le restaurant bénéficie en outre d'un taux de TVA réduit, à hauteur de 2,5%.

Toutefois, ces avantages s'accompagnent également de défis: les plats doivent se prêter à la livraison et être livrés ponctuellement, y compris en période d'affluence, sans perte de qualité pour les clients du restaurant. Des commissions de livraison élevées ainsi que la sensibilité des clients au facteur prix limitent en outre fortement la marge commerciale.

Conditions préalables pour la livraison de plats

À l'appui des questions suivantes, vous établirez si votre restaurant remplit les conditions du Food Delivery:

	Oui	Non
Lieu Existe-t-il, dans votre région, des services de commande et de livraison qui vous permettraient de conquérir un marché suffisamment important et donc prometteur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité Vos capacités en termes d'infrastructure et de personnel suffisent-elles pour traiter des commandes supplémentaires aux heures d'affluence sans impacter sur la qualité pour les clients du restaurant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Offre gastronomique Votre offre gastronomique se prête-t-elle à la livraison de plats et les allées et venues des coursiers sont-elles en adéquation avec votre concept gastronomique et votre propre marque?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sélection du service de livraison

Le nombre de services de livraison d'une région est généralement quantifiable. Cela va du petit coursier local à vélo aux plateformes de commande et de livraison de renommée internationale en passant par des prestataires suprarégionaux. A l'appui des critères d'évaluation suivants, vous déterminerez le type de service de livraison qui convient le mieux à votre établissement.

Coût

Que coûte la collaboration avec le service de commande et de livraison?

Par ex. droit d'inscription, taxe de mise en relation avec votre site Internet, commission pour la commande et la livraison, etc.

Zone de livraison

Jusqu'où s'étend le service de livraison et quelle est l'importance de ce marché?

Notoriété

Quel est le degré de notoriété du service de commande et de livraison dans votre région?

Positionnement

Comment se positionne le service de commande et de livraison, à quel segment de clientèle s'adresse-t-il et par quels canaux? Le positionnement du prestataire est-il en adéquation avec votre concept et votre propre marque?

Prestations supplémentaires

Quelles prestations supplémentaires sont proposées (outre la prise de commande et la livraison)? Par ex. centre d'appels pour les commandes, système de traçabilité alimentaire, appli mobile, compte client, services de conseil, etc.

		Coursier 1	Coursier 2	Coursier 3
Coût	Cher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bon marché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Avantageux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zone de livraison	Circonsrite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Moyenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Vaste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notoriété	Inconnu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Connu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Très connu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Positionnement	Inapproprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Approprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Concordant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestations supplémentaires	Aucune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Très avantageuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rang			

Structure de l'offre

Veillez tout particulièrement aux points suivants pour la structure de votre offre gastronomique:

Rapidité

Une préparation rapide et simple des plats ou des produits semi-finis que vous avez élaborés vous-même ainsi qu'une mise en place adaptée permettent une livraison dans les délais, y compris aux heures d'affluence.

Qualité

Les mets continuent de travailler et de cuire pendant la livraison et sont souvent réchauffés brièvement par le client. Cela ne doit pas porter atteinte à la qualité.

Emballage

Choisir un bon emballage, c'est garantir la fraîcheur comme la qualité et veiller à ce que les plats soient livrés au client dans de parfaites conditions d'hygiène et qu'ils restent appétissants, y compris après un transport cahoteux.

Fixation des prix

Par rapport au traditionnel calcul des prix, les commissions élevées pour la mise en relation et la livraison ainsi que le matériel d'emballage entraînent une augmentation des coûts et partant, des prix. En revanche, le taux de TVA réduit à 2,5% et les coûts de service moins élevés dans l'établissement ont un impact à la baisse. Les éventuels suppléments du livreur imputés au client doivent également être pris en compte dans le calcul.

Questions juridiques

Les dispositions légales en vigueur doivent être également respectées pour la livraison de denrées alimentaires. Ceci concerne tout particulièrement la législation alimentaire (déclaration d'origine, hygiène etc.) et les dispositions relatives à la vente d'alcool.