# Prenotazioni a vuoto, Fipe, Ascom Modena e TheFork contro il "no show"

no-show-484afc27

Si è svolta martedì 7 novembre a Modena, presso l'Auditorium Confcommercio, la tavola rotonda dal titolo "**Prenotazioni online e no-show nella ristorazione**" organizzata da **Fipe – Federazione Italiana Pubblici Esercizi, Ascom Modena-Confcommercio e TheFork**, tra i leader a livello globale nella prenotazione online dei ristoranti. Un incontro nato per mostrare ai ristoratori modenesi le potenzialità delle prenotazioni online e gli strumenti di contrasto al fenomeno del no-show, la sgradevole abitudine di prenotare un tavolo in un locale per poi non presentarsi senza avvisare. Sono intervenuti **Luca Marchini**, Presidente Fipe Modena – Ristorante L'Erba del Re, **Luca Ascari**, Segretario Fipe Modena, **Luciano Sbraga**, Vice Direttore Generale di Fipe e **Andrea Arizzi**, Senior Sales Manager Italy di TheFork.

"Siamo lieti di poter ospitare questo importante incontro, affinché anche nella nostra città aumenti la consapevolezza dell'esistenza del fenomeno del no-show **mettendo in pratica tutte le possibili modalità per contrastarlo**, ha dichiarato il Presidente di Fipe Modena Luca Marchini. La procedura messa a punto da TheFork, che prevede la prenotazione online del locale affiancata all'utilizzo della carta di credito per la ristorazione di fascia alta, permette di avere un riscontro preciso e puntuale del no-show in modo che il ristoratore possa misurare concretamente l'impatto che il fenomeno ha sul suo business".

"Le **prenotazioni online** oltre a rendere più semplice per il cliente la scelta del ristorante possono aiutare il ristoratore a gestire meglio la sala, ad acquisire maggiori informazioni sulle abitudini del cliente ed anche a contrastare la piaga del no-show", prosegue Marchini. "La nostra ristorazione è sicuramente la migliore del mondo se si parla di prodotto mentre è molto indietro nei processi di innovazione. La collaborazione con TheFork ha proprio l'obiettivo di mettere nell'agenda di ogni ristoratore i temi del cambiamento e dell'innovazione".

TheFork ha riscontrato la crescente esigenza, da parte dei ristoratori, di **strumenti concreti per monitorare le prenotazioni e limitare i no-show**. Nel corso dell'incontro Andrea Arizzi, Senior Sales Manager Italy di TheFork, ha illustrato come la piattaforma metta in campo una serie di strumenti a favore degli chef per fare in modo che si riduca l'incidenza del no show, fenomeno che comporta una perdita economica rilevante per il ristoratore, soprattutto nei ristoranti con pochi coperti e uno scontrino medio alto. Prima tra tutti, la **prenotazione con carta di credito**, introdotta da TheFork nei principali mercati in cui opera e arrivata in Italia lo scorso aprile a seguito di un test effettuato con la collaborazione del **ristorante Sadler** di Milano.

"La prenotazione online rappresenta il futuro della ristorazione, ha dichiarato Arizzi. È quindi necessario dotare i ristoratori di tutti gli strumenti indispensabili per sfruttare al massimo i vantaggi di questo servizio. Per questo motivo la nostra piattaforma non solo supporta il ristorante con mail e sms di conferma ma permette anche al cliente di cancellare la prenotazione con un click. Questi strumenti sono validi deterrenti a disposizione di tutti i ristoranti partner di TheFork, mentre per la ristorazione di fascia alta abbiamo aggiunto anche la garanzia con carta di credito. Si tratta infatti di insegne dove il **danno economico** dovuto alla mancata presentazione è difficilmente riparabile con i walk-in. Secondo i dati in nostro possesso, infatti, l'incidenza del no-show con TheFork a livello globale a settembre è pari al 2,6% per tutti i ristoranti e prossima allo zero in caso di applicazione della soluzione con carta di credito. Va però considerato che la prenotazione con carta può impattare anche sul numero di prenotazioni, in quanto non tutti i clienti sono disposti a lasciare i dati della carta in fase di prenotazione, ecco perché per il momento abbiamo ritenuto di introdurla solo per la ristorazione di fascia alta.

TheFork consente alla ristorazione di fascia alta di introdurre la soluzione con carta di credito che viene fornita dall'utente a titolo di garanzia, mentre la cancellazione è gratuita fino a 24 ore prima del pasto. In caso di mancata presentazione, o cancellazione tardiva, il ristoratore può decidere di addebitare la cifra da lui stabilita e accettata dall'utente in fase di prenotazione. Uno strumento che può quindi rivelarsi un utile deterrente contro il "no-show", indirizzando la clientela verso comportamenti più consoni e rispettosi del lavoro dei ristoratori.