TheFork: che cosa vogliono dalla tecnologia i clienti dei ristoranti

thefork-20ee61ca

TheFork, tra le principali app di prenotazione online dei ristoranti a livello globale, ha realizzato una **ricerca su tecnologia e ristorazione**, cercando di analizzare il sentiment degli utenti italiani riguardo l'utilizzo di strumenti tecnologici prima, durante e dopo l'esperienza gastronomica fuori casa.

"Anche in Italia si assiste a una crescita dell'utilizzo di strumenti digitali nell'ambito della ristorazione e la crescita di TheFork ne è un chiaro esempio. Talvolta, il timore dei ristoratori riguardo l'utilizzo di questi strumenti è privare i commensali dell'aspetto umano dell'esperienza. Questo sondaggio dimostra che **strumenti tecnologici che semplificano aspetti come la prenotazione e le liste d'attesa** sono apprezzati dagli utenti, che giustamente continuano a preferire e valorizzare la componente umana nel corso del servizio", commenta **Almir Ambeskovic**, Regional Manager di TheFork.

Ecco i principali risultati emersi.
Prima del pasto
• Gli utenti apprezzerebbero che prima ancora di prenotare e consumare l'esperienza gastronomica, il gestore ricordasse il tavolo preferito (88%), ma anche date speciali e compleanni (57%), numero di volte in cui si è stati in quello stesso ristorante (40%) ed esigenze alimentari (71%). Il tutto però senza cercare informazioni in rete sul cliente stesso, cosa che risulterebbe negativa per il 78% dei rispondenti.
• Ben l'89% degli utenti intervistati guarda di buon occhio la ricezione di promozioni, menù e offerte prima della prenotazione.
• Oltre a prenotare il ristorante online, i clienti sarebbero felici di prenotare via app i posti in lista d'attesa in quei ristoranti dove è difficile trovare posto (87%).
• La maggior parte degli utenti (59%) preferisce ordinare direttamente al cameriere e non con un app prima del pasto né vorrebbe pagare con carta di credito al momento della prenotazione (85%).

Durante il pasto

• Nel corso del servizio, i clienti intervistati affermano di preferire il contatto umano. Solo il 27% sarebbe soddisfatto se vi fosse un robot in cucina o in sala.

• L’uso di smartphone durante i pasti è ritenuto fastidioso da metà dei rispondenti, mentre il 24% lo ritiene accettabile solo se legato all’esperienza (foto, condivisione social ecc.). Del resto solo il 20% afferma di non scattare mai una foto al ristorante. Infine, i telefonini sono ammessi a tavola quando si è da soli. Il 9% dice di farne sempre a meno, per gli altri è lecito.

• Quanto all’ordinazione, pollice verso per i touch screen o altri dispositivi elettronici simili per oltre il 56% dei rispondenti.

Dopo il pasto

• Dopo un’esperienza gastronomica positiva al ristorante, metà degli utenti ne scaricherebbe la app.

• Il 62% dei rispondenti dichiara di non restare aggiornato tramite newsletter sulle attività di un ristorante.