No-show, TheFork fa il punto sul mancato rispetto delle prenotazioni

no-show-0245c84e

TheFork approfondisce uno dei fenomeni che è una spina nel fianco di molti ristoratori ma che oggi può diventare un tema su cui riflettere per ottimizzare la propria relazione coi clienti: i cosiddetti no-show, ovvero quando le persone che hanno regolarmente prenotato il loro tavolo non si presentano all'orario indicato né successivamente, senza avvisare del mancato arrivo.

Questo è **particolarmente problematico per i gestori dei ristoranti** che hanno bloccato dei posti, occupandoli inutilmente e rifiutando magari altri clienti. Ci sono molteplici ragioni per cui si possono originare occasioni come queste, dalle dimenticanze agli imprevisti, passando semplicemente per comportamenti poco rispettosi da parte dei clienti ma sono comunque inconvenienti su cui si può lavorare per minimizzarne gli effetti.

Gli italiani rispettano le prenotazioni, nel Nord Ovest i più virtuosi
Da anni TheFork si impegna a sensibilizzare i propri clienti sulle conseguenze negative dei no-show sulla regolare attività dei ristoratori. E in questo caso i risultati sono ben visibili: negli ultimi 12 mesi, dal marzo 2021 al marzo 2022, **solo il 3,4%** delle prenotazioni totali si sono tramutate in un mancato arrivo al ristorante. I locali che partecipano al programma fedeltà Yums, cioè il sistema che premia con sconti progressivi i clienti che accumulano punti a ogni prenotazione effettuata e regolarmente svolta, vedono ridotta la percentuale di no-show del 27%.

L'Italia in generale si attesta **tra i Paesi europei più virtuosi** in cui è presente TheFork: per quanto riguarda il rispetto delle prenotazioni, infatti, è seconda solo alla Svizzera, posizionandosi prima di Francia, Spagna e Portogallo. Andando ad analizzare più nel dettaglio i comportamenti degli utenti italiani di TheFork per quanto riguarda i no-show, si può notare che l'area più attenta al rispetto delle prenotazioni è il Nord Ovest, con una percentuale del 2,8%, seguita dal Nord Est, dal Centro e dal

Sud e isole. Le regioni che più si distinguono per virtuosismo sono Marche, Friuli-Venezia Giulia, Piemonte, Molise e Trentino-Alto Adige. Tra le città più rispettose, invece, troviamo Pesaro-Urbino, Pordenone e un tris di piemontesi: Vercelli, Asti e Alessandria.

L’impegno di TheFork contro i no-show

Sin dalla sua nascita TheFork è molto attenta affinché le prenotazioni effettuate sulla propria piattaforma vengano rispettate o siano facilmente annullabili, in modo da permettere ai gestori dei ristoranti di rendere subito disponibili i tavoli non più occupati. **Per evitare le dimenticanza**, per esempio, il sistema invia e-mail e notifiche push in modo da ricordare ai clienti dell’imminente appuntamento al ristorante ma anche della possibilità di cancellare la prenotazione con un semplice clic in caso non si possa più onorarla.

Altre opzioni messe a disposizione dei gestori dalla piattaforma tramite il suo software **TheFork Manager** sono gli indicatori di affidabilità ovvero un voto dato al ristoratore ai clienti sul loro rispetto degli impegni e anche la possibilità di lasciare un commento a riguardo, così da avere traccia sul proprio gestionale degli utenti particolarmente “smemorati” e predisporre precauzioni per il futuro.

Un’altra sicurezza è la **pre-autorizzazione su carta di credito** per i top Chef: dedicato ai ristoranti di fascia alta, è un metodo che spinge i clienti a essere più attenti a onorare le prenotazioni anche perché, se il cliente diserta la prenotazione, viene trattenuta una somma, grazie, appunto, alla pre-autorizzazione.