Ristorazione: il web, questo sconosciuto. Lo dice Cibando

ciband-46c01578

Un sondaggio realizzato da Cibando su un campione di oltre 1.000 utenti e circa 260 ristoratori italiani rivela il profondo divario esistente tra la domanda e l'offerta di questo settore. Oltre il 95% degli utenti

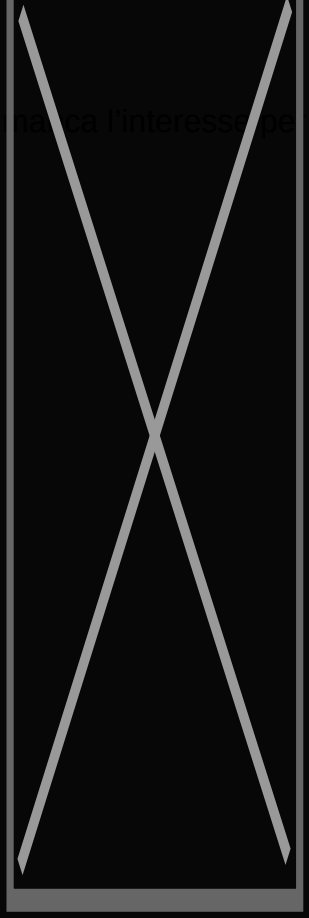
esegue ricerche sul web prima di scegliere un ristorante, alla ricerca di

commenti, voti, foto, mappe, il tutto per evitare sorprese ed essere ispirato da un menu, una frase o un'immagine. E i ristoratori stanno a guardare.

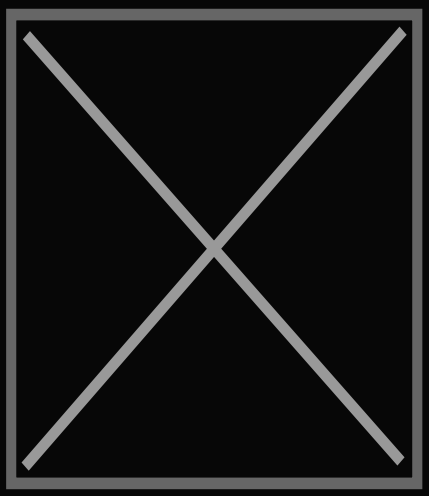
Questo è ciò che emerge da un sondaggio realizzato durante il mese di febbraio da Cibando, l'azienda che ha ideato l'omonima guida internazionale per ristoranti e una app "trova-ristoranti" per device mobili. Il sondaggio è stato eseguito su un campione di oltre 1.000 utenti per capire il comportamento nella scelta di un ristorante. Parallelamente sono stati analizzati circa 260 ristoratori e la loro presenza sul web. Ne è emerso un divario molto ampio che evidenzia come il settore della ristorazione sia distante dalle esigenze della propria clientela e come quest'ultima si consideri insoddisfatta da ciò che trova sul web.

L'utente medio di un ristorante è evoluto dal punto di vista tecnologico e si documenta sul web prima di effettuare la scelta di un ristorante: il 43% accede a Trip Advisor per conoscere i commenti degli utenti o per visualizzare i voti di un locale, mentre il 26% visita direttamente il sito del ristorante o altri contenuti online che gli possano fornire maggiori informazioni. Ma quali sono le informazioni più ricercate dall'utente? Il sondaggio rivela che il 37% degli utenti cerca delle foto (20% foto dei piatti e 17% foto del locale), mentre il 35% vuole leggere le recensioni e il 19% desidera conoscere i voti

assegnati al locale. Non manca l'interesse per altri dettagli quali gli orari di apertura (5%) e le



indicazioni stradali (4%).



Sul fronte ristoranti esiste una forte mancanza di queste informazioni che - in alcuni casi - portano l'utente a rinunciare addirittura a un locale in favore di un altro. Ecco come si presenta il quadro: il 63% dei ristoranti non presenta le foto dei piatti e il 44% non pubblica quelle del locale, il 78% non offre il menu con i prezzi, il 64% non evidenzia le indicazioni stradali, mentre nel 63% dei casi non ci sono gli orari di apertura.

«Siamo nell'era dei selfie in cui gli utenti hanno sempre a disposizione il proprio smartphone per fotografare i propri piatti da condividere con gli amici - afferma Guk Kim, fondatore di Cibando -. Questo trend per la maggior parte dei ristoratori è completamente ignorato. Spesso ci troviamo di fronte siti web che illustrano il ristorante con foto di bassa qualità, dove sono mostrati solo tovaglie e locali vuoti, mentre l'utente vuole vedere cosa si mangia e farsi stuzzicare l'appetito ancor prima di arrivare al ristorante».

Durante il sondaggio è stato chiesto agli utenti per quali ragioni rinuncerebbero a un ristorante ed è emerso che il 25% rinuncia se non trova un sito web del locale (il 49% degli intervistati afferma che a un ristorante non può mancare un sito web), il 45% rinuncia se sul sito del ristorante non trova il menu con i prezzi, il 44% se non trova le foto del locale, il 32% se mancano le foto dei piatti.

Il sondaggio si è concluso con un dato che, se ancora non lo ha fatto, dovrebbe richiamare l'attenzione dei ristoratori perché mediamente (55%) il giudizio dato ai siti web dei ristoranti da parte degli utenti è mediocre (meno di tre stelle su cinque) e solo il 6% giudica con 5 stelle i siti.