



COVID-19 / CORONAVIRUS

L'essentiel

pour continuer ou reprendre son activité

RESTAURANTS

Livraison, Click & Collect,
Vente à emporter

CONSERVER UNE ACTIVITÉ

- Les restaurants ne peuvent pas encore rouvrir au public et quand ils le pourront **le nombre de tables disponibles sera pour la grande majorité d'entre eux réduit** pour respecter les mesures de sécurité sanitaire.
- Proposer des plats à emporter ou organiser un service de livraison peuvent être des moyens de **continuer de servir les clients et de générer du chiffre d'affaires.**
- **Ces dispositifs rassurent en outre les clients** qui pourraient craindre la contamination lors de la fréquentation d'un restaurant

LIVRAISON À DOMICILE



En temps de crise et donc d'activité réduite, elle peut être prise en charge par le restaurateur lui-même.

Dans ce cas, il faut bien respecter la réglementation des livraisons de denrées alimentaires.

Pour un développement de ce mode de commercialisation après la crise et pour des zones urbaines, il est possible de faire appel à des plateformes telles que Ubereat ou Deliveroo.

Le taux de commission est bien sûr à prendre en compte.

LA VENTE À EMPORTER



La vente à emporter est une des solutions indispensables pour la reprise d'activité. Elle présente l'intérêt de pouvoir générer des ventes additionnelles car le client se rend sur place pour choisir et acheter ses plats.

Bien penser à rassurer le client en portant masques et gants, en rappelant toutes les mesures d'hygiène mises en place et la formation des employés.

Rappel : le paiement sans contact par carte bancaire est possible jusqu'à 50 euros. Il faut inciter le client à payer par ce mode.

LE CLICK & COLLECT



Le « click and collect » se popularise de plus en plus. Il s'agit pour le consommateur de commander un produit sur Internet, choisir une heure de retrait, payer et retirer l'achat en point de vente.

Ce mode d'achat est apprécié par les consommateurs puisqu'il réunit l'avantage de la gratuité au confort du e-commerce.

En temps de crise sanitaire, l'intérêt pour le restaurateur c'est de pouvoir gérer les arrivées des clients.

RÉGLEMENTATION

Pour les restaurateurs qui ne pratiquaient pas ces formes de vente, un décret du 23 mars 2020 est venu confirmer que **l'activité de livraison ou de VAE était autorisée de manière générale.**

LES BAUX COMMERCIAUX

Le restaurateur doit vérifier le bail des locaux et sa destination, c'est-à-dire l'activité professionnelle autorisée par le bail. S'il prévoit une activité de restaurant, vous n'êtes pas, en principe, autorisé par le bailleur à développer une activité de VAE.

Celle-ci est considérée comme une activité connexe ou diverse.

Pour avoir une activité pérenne en Click and Collect, il faudra demander une autorisation du bailleur, en lui indiquez votre souhait de développer une activité connexe de VAE ou de livraison par lettre recommandée ou huissier de justice. Celui-ci a un délai de deux mois pour répondre et son silence vaut accord tacite.

A noter : **une activité de VAE peut permettre au bailleur de solliciter une augmentation du loyer.**

VENTE D'ALCOOL EN CLICK & COLLECT

Les licences IV ont le droit de vendre de l'alcool en vente à distance.

Attention : la plateforme sur laquelle vous vendez de l'alcool doit reprendre les mentions légales obligatoires de l'interdiction de vente d'alcool aux mineurs.

LES PRIX PRATIQUÉS

Il est conseillé de garder la même tarification que celle pratiquée au restaurant pour ne pas changer l'image du restaurant auprès de votre clientèle habituelle.

COMMUNICATION

Restez en contact avec vos clients !

Dépassez le stade des informations commerciales et créez une relation, une discussion avec vos clients et prospects afin d'être présent dans leur esprit. **Créez du contenu créatif**, essayez d'organiser des démonstrations culinaires...

Parmi les supports sur lesquels vous pouvez intervenir en priorité **pensez à votre site web, votre fiche Google My Business, vos pages pro Facebook, Instagram, LinkedIn**, etc.

Et n'oubliez pas de **mettre à jour vos horaires d'ouvertures et coordonnées de contact** si nécessaire, ainsi que d'informer sur les modalités de commandes / livraison / retrait sur vos produits, informations inédites, etc.

VENTE À EMPORTER OU LIVRAISON SUR LE PAS DE LA PORTE

Indiquez à vos clients comment vous contacter pour passer commande. Créez des publications pour présenter votre plat du jour ou votre menu. Encouragez les commandes à emporter pour les occasions spéciales, telles que les anniversaires ou les jours fériés

PRÉPAREZ L'AVENIR

Pour répondre aux besoins de la clientèle d'être rassurée, les restaurants doivent se préparer à mettre en oeuvre de nouvelles mesures sanitaires et à rassurer ses clients lors de leur retour. Les possibilités offertes par la technologie constituent une réponse à ces enjeux.

- Pensez à **des solutions de paiement sans contact.**
- Pensez à de nouvelles façons de proposer votre carte : ardoises, sets de table à usage unique mais aussi applications mobiles.

EXEMPLES D'OUTILS

- Aide aux restaurateurs : Une initiative de plusieurs sociétés (Deliveroo, Centra-lApp, Choco, The Fork, Phenix) pour recenser les restaurants qui propo-sent des plats à emporter ou en livraison. Le restaurateur s'inscrit en direct.
- <https://click-eat.fr/> : Clickeat permet aux clients de commander en ligne directe-ment depuis votre site internet, votre page Facebook ou votre compte google My Business.
- <https://www.zenchef.com/fr/> : Pour la réservation, la mise en place de bons d'achat
- Paymytable : Pour la réservation et le règlement de l'addition
- Lydia : Application de paiement mobile