



## NON AU NO-SHOW !

### LaFourchettelance un vaste plan d'action contre les réservations non honorées

LaFourchette, premier site de réservation de restaurants en ligne, s'engage et s'attaque à un réel problème sociétal en lançant **un plan d'action contre le « no-show »**.

Le « no-show » késako ? Il s'agit d'une pratique observée dans tous les secteurs d'activité ou services permettant une réservation préalable. Cela signifie que le client n'a pas honoré sa réservation, et n'a pas prévenu le professionnel de sa non venue.

Loin de toucher uniquement le secteur de la restauration, cette pratique est un problème de société latent, touchant tout autant l'hôtellerie, le milieu médical, que les commerces de proximité comme le coiffeur !

Si la possibilité de réserver son déjeuner ou son dîner au restaurant en ligne offrent aux clients une plus grande liberté, la non tenue de cette promesse de réservation relève de **comportements symptomatiques de notre société actuelle**. Accélération du rythme de vie, consumérisme à outrance, déshumanisation de la prestation de service, diminution du civisme et des bonnes manières : autant de facteurs inhérents à nos modes de vie actuels, et qui conduisent à la pratique du « no-show ».

Le « no-show », bien plus qu'une simple incivilité, a des répercussions directes sur l'activité du restaurant - perte de chiffre d'affaires, désorganisation du service, gaspillage alimentaire pour n'en citer que quelques-uns.

C'est donc à cette pratique lourde de conséquences que LaFourchette a décidé de s'attaquer en lançant un plan d'action trans-sectoriel de choc **« J'y vais, ou j'annule ! »**, appuyé par **quatre mesures concrètes** :

- Envoi de rappels et sensibilisation par email et sms ;
- Annulation en un clic dans les emails, les sms, et alertes push ;
- Création d'un indicateur de fiabilité client dans LaFourchette Manager ;
- Prise d'empreinte de carte bancaire, ou paiement d'office lors de la réservation.

Ces garde-fous placés aux différentes étapes du processus visent ainsi à sensibiliser et responsabiliser le client à l'égard de son acte de réservation, tout en réintroduisant de l'humain au sein d'une relation dématérialisée, dans un univers gastronomique basé avant tout sur l'affect et le partage.

### **J'Y VAIS, OU J'ANNULE : LE NOUVEAU COMPORTEMENT ETHIQUE DU GOURMET RESPONSABLE !**

---

#### Pour plus d'informations

<https://www.theforkmanager.com/fr/blog/comment-la-fourchette-lutte-contre-le-phenomene-no-show/>

#### La Fourchette

LaFourchette, une société de TripAdvisor, est la première plate-forme de réservation en ligne de restaurants en Europe avec un réseau de plus de 36 000 restaurants dans le monde entier, et plus de 8 millions d'utilisateurs par mois. La plate-forme opère sous la marque « LaFourchette » en France et en Suisse, « ElTenedor » en Espagne, « theFork » en Italie, Belgique, Portugal, Brésil, Suède, Danemark et Turquie. Elle opère également en anglais sous la marque « TheFork.com », « Dommi » en Australie, et « lens » aux Pays-Bas. LaFourchette connecte les restaurants à leurs convives. Grâce à LaFourchette (site et application) ainsi que TripAdvisor, les utilisateurs peuvent facilement sélectionner un restaurant en fonction de critères de préférence (tels que la localisation, le type de cuisine, type de restaurant et prix moyen), consulter les avis des utilisateurs, vérifier la disponibilité en temps réel et instantanément réserver en ligne. Du côté des restaurants, LaFourchette leur fournit une solution logicielle, LaFourchetteManager, qui permet aux restaurants d'optimiser la gestion de leurs réservations, de rationaliser les opérations, et finalement, d'améliorer le service et les revenus, selon les principes du Yield Management, jouant ainsi sur la variabilité des prix, pratique utilisée avec succès dans les industries du voyage et de l'hôtellerie.

#### Contact Médias

Melchior – Agence de communication

Clarisse FERRERES-FRECHON – [clarisse@agencemelchior.com](mailto:clarisse@agencemelchior.com) 01.45.51.22.40 / 06.26.67.17.60

Valentine DUBOIS – [valentine@agencemelchior.com](mailto:valentine@agencemelchior.com) - 01.45.51.22.40 / 06.43.60.79.77

Julie LABERGERIE – [julie@agencemelchior.com](mailto:julie@agencemelchior.com) - 01.45.51.22.40