thefork
a Tripadvisor company

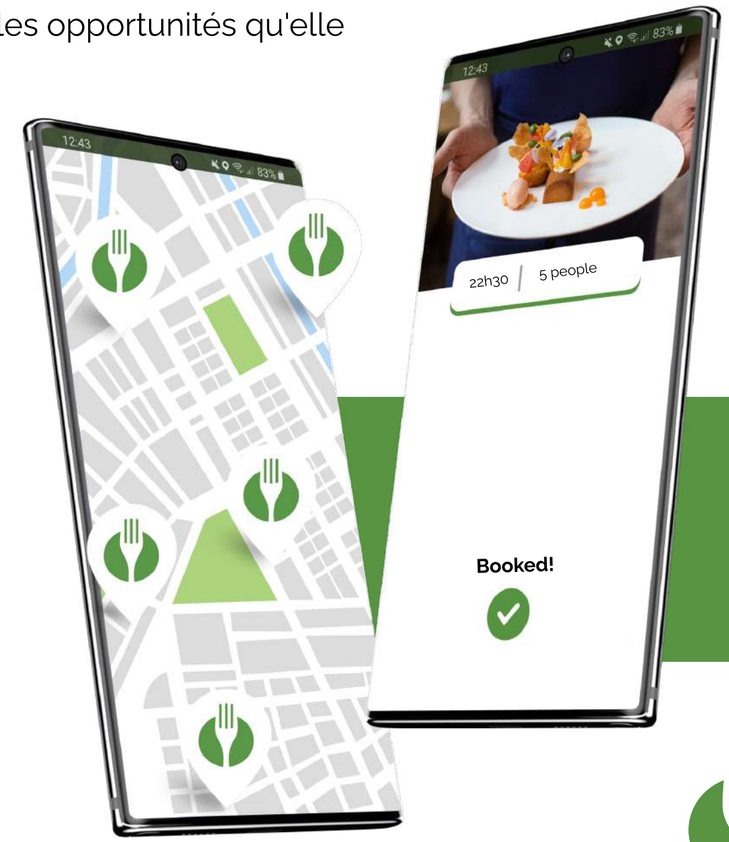
DOSSIER DE PRESSE

2022

TheFork est le leader de la réservation en ligne de restaurants en Europe et en Australie.
Cofondé en 2007 par Bertrand Jelensperger, le site a révolutionné le marché de la restauration en offrant une nouvelle façon de favoriser les relations entre les restaurants et les convives, et en proposant le premier agenda de réservation en ligne pour les professionnels.

TheFork, une réussite numérique

Au début des années 2000, Bertrand Jelensperger et ses associés constatent qu'il n'existe quasiment pas de guides en ligne. Alors que sur papier Michelin a fait un travail spectaculaire en s'imposant comme LA référence en matière de guides gastronomiques, en revanche sur Internet, tout reste à faire. C'est à peu près à la même époque qu'il s'est familiarisé avec le mécanisme du Yield Management (c'est-à-dire la politique de prix et l'optimisation des places en fonction de la demande). C'est à ce moment-là que l'idée d'une plateforme de réservation de restaurants a commencé à émerger, ainsi que les opportunités qu'elle créerait pour les restaurateurs si l'entreprise parvenait à générer une audience et à créer et conduire un trafic web qualifié. Mettre la technologie au service de la restauration de longue date... Telle est la base sur laquelle TheFork a été construite en 2007, et la mission est restée la même depuis : rapprocher les restaurateurs et leurs clients !



THEFORK EST DEVENU LE RÉFLEXE MALIN POUR ALLER AU RESTAURANT !

L'application permet en effet de trouver facilement un restaurant, de vérifier ses disponibilités en temps réel, d'y réserver une table en quelques clics et de recevoir instantanément une confirmation de réservation, 24h/24. Les clients peuvent ainsi choisir parmi une sélection de plus de 60 000 restaurants partenaires, avec ou sans offre spéciale.

60 000+
restaurants

DANS 12 PAYS

+30 MILLIONS
app téléchargées

+20 MILLIONS
d'avis

+20 MILLIONS
visiteurs mensuels

LA SUCCESS STORY

L'opportunité de rejoindre TripAdvisor en 2014 dans cette aventure a permis à TheFork de tirer profit de la renommée mondiale de la plus grande plateforme de voyage au monde et de se développer sur de nouveaux marchés. Cette acquisition réunit deux entreprises qui partagent la même culture entrepreneuriale et la même vision, dans laquelle les clients sont au premier plan.

2006 - 2014
FONDEMENTS & ORIGINES

2006 Création de **TheFork** sur une idée d'Alain Ducasse

2007 **Lancement officiel** de la plateforme de réservation en France et en Espagne

2011 Lancement de **l'application mobile TheFork**

2012 TheFork passe le cap des **10 millions de réservations** et s'implante en **Suisse**

2014 **Tripadvisor acquiert TheFork**
Ouverture de la **Belgique**

2014 - 2015
INTERNATIONALISATION, LANCEMENTS & ACQUISITIONS

Italie, Suède, Danemark, Portugal, Australie, Pays-Bas

2016 - 2018
CONSOLIDATION & DIVERSIFICATION

France, Thaïlande & Singapour (investissement mineur), Pays-Bas
Lancement de Tripadvisor Restaurant Solutions (TARS)

2019-2020
RENFORCEMENT DE L'EUROPE ET PARTENARIAT MICHELIN

Royaume-Uni, Allemagne, Autriche

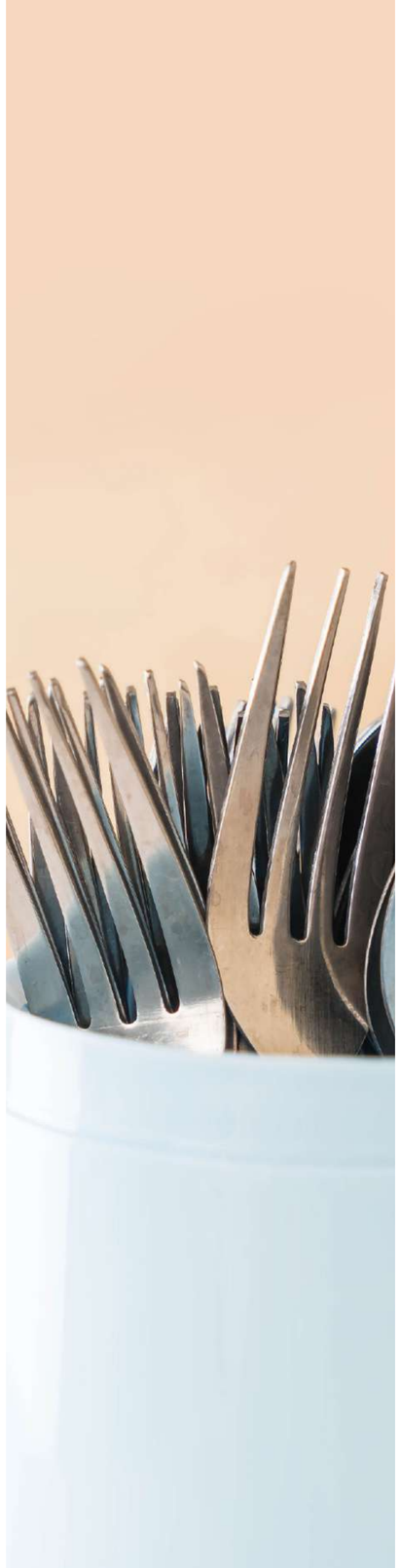
Grâce à l'acquisition de Bookatable, TheFork renforce sa présence en Europe. Le partenariat entre le Guide Michelin et TheFork, augmentera de manière significative la visibilité des restaurants du Guide Michelin et donnera l'opportunité à des millions de clients de trouver et de réserver facilement des restaurants sélectionnés par le Guide Michelin sur TheFork.

TheFork acquiert Delinski et étend sa présence en Allemagne et en Autriche.

2021
RENFORCEMENT DE LA POSITION DE LEADER MONDIAL

Tripadvisor et TheFork annoncent une évolution de la gestion du leadership : Bertrand Jelensperger devient membre du comité de direction de TripAdvisor et Almir Ambeskovic est nommé PDG de TheFork.

Pour faire face aux nouveaux défis de la restauration, dans un contexte où la digitalisation du secteur s'accélère en raison de la crise sanitaire, et pour soutenir ses ambitions de croissance, TheFork, va recruter 400 salariés, dont 200 développeurs d'ici 2023.



LE PARTENAIRE INCONTOURNABLE DES FOODIES

UN LARGE CHOIX POUR TOUTES LES ENVIES ET TOUTES LES OCCASIONS

Chez TheFork, nous pensons que chaque moment, petit ou grand, inattendu ou prévu, mérite le bon restaurant ! Avec **plus de 1200 adresses partenaires en Suisse**, et 60 000 à travers le monde, nous proposons un large choix de restaurants pour répondre à toutes les envies, avec des offres spéciales pouvant aller jusqu'à 50 %, le tout réservable en un clic sur l'application mobile, 24h/24 ! Bien plus qu'un site de réservation de restaurants, TheFork est aujourd'hui un véritable guide gastronomique urbain et communautaire.

DES AVIS ÉCLAIRÉS

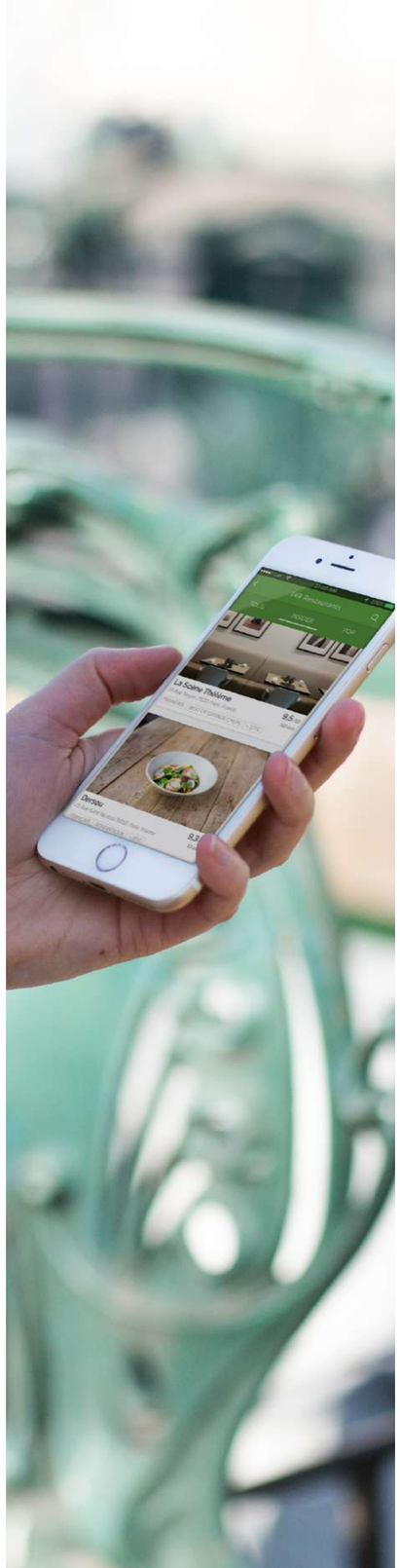
Pour faire leur choix, les clients peuvent consulter les avis déposés par une communauté active de plusieurs millions de foodies : les avis renseignent, détaillent, orientent et permettent au plus grand nombre de trouver LE bon restaurant, au bon prix et au bon endroit. **Seuls les utilisateurs ayant testé l'adresse ont la possibilité d'évaluer le restaurant,** Notre mission ? Offrir à nos clients des expériences culinaires exaltantes et personnalisées en fonction de leurs critères. Avec plus de 20 millions d'avis sur notre site, les utilisateurs jouent carte sur table et c'est tant mieux !

LA SÉLECTION INSIDER

Le concept ? Avoir accès, grâce à l'application TheFork, à la sélection des meilleures tables du moment qu'elles soient branchées, étoilées, ou tout simplement à tester, quels que soient son budget et son envie.

Pour aiguiller au mieux les gourmets et amateurs de nouvelles tendances food, INSIDER est pensé comme un véritable « live guide ». A la recherche d'un lieu insolite, d'une table étoilée ou de la dernière adresse en vogue ? INSIDER propose une sélection pointue de restaurants basée sur les critiques des guides gastronomiques, les avis des utilisateurs TheFork et l'appréciation d'experts passionnés.

Au-delà d'une expérience client inédite, INSIDER signe la promesse d'accompagner les restaurateurs dans une véritable relation de confiance en maximisant leur visibilité via une rubrique dédiée sur l'application et en leur donnant accès à une clientèle ciblée.



THEFORK FESTIVAL

La gastronomie n'étant pas réservée aux seuls gourmands, TheFork s'efforce de rendre les expériences gastronomiques accessibles à tous. Plusieurs fois par an, lors du Festival TheFork, les utilisateurs ont l'embarras du choix avec une large sélection de restaurants offrant jusqu'à 50 % de réduction ! Ces réductions sont ponctuelles et exclusives pour la durée de l'événement, elles donnent une plus grande visibilité à nos restaurants partenaires et voient de nouveaux clients franchir leurs portes pour déguster leur cuisine !

Pour les restaurants, le Festival TheFork offre une solution efficace au problème des "tables vides". C'est un manque à gagner pour le restaurateur qui doit faire face à des coûts fixes importants tels que les frais généraux de service, de produits, d'entretien, etc. Aujourd'hui, les clients ne sont pas seulement attirés par le style du restaurant, la qualité de la nourriture ou son atmosphère, ils sont de plus en plus attentifs au prix et aux offres. C'est pourquoi l'une des solutions pour remédier à ces "tables vides" est de proposer des offres spéciales, car elles ont un fort impact sur le comportement des clients lors de leurs sorties au restaurant.

Ainsi, le fait de bénéficier d'un prix plus attractif, entraîne une augmentation des réservations pour les restaurants participant à cet événement (multiplié par 3*).
En effet, en accueillant plus de convives, le restaurant amortit ses coûts fixes sur un volume plus important : il maximise son remplissage et augmente sa marge globale grâce au volume, sans revoir sa carte ou son organisation.

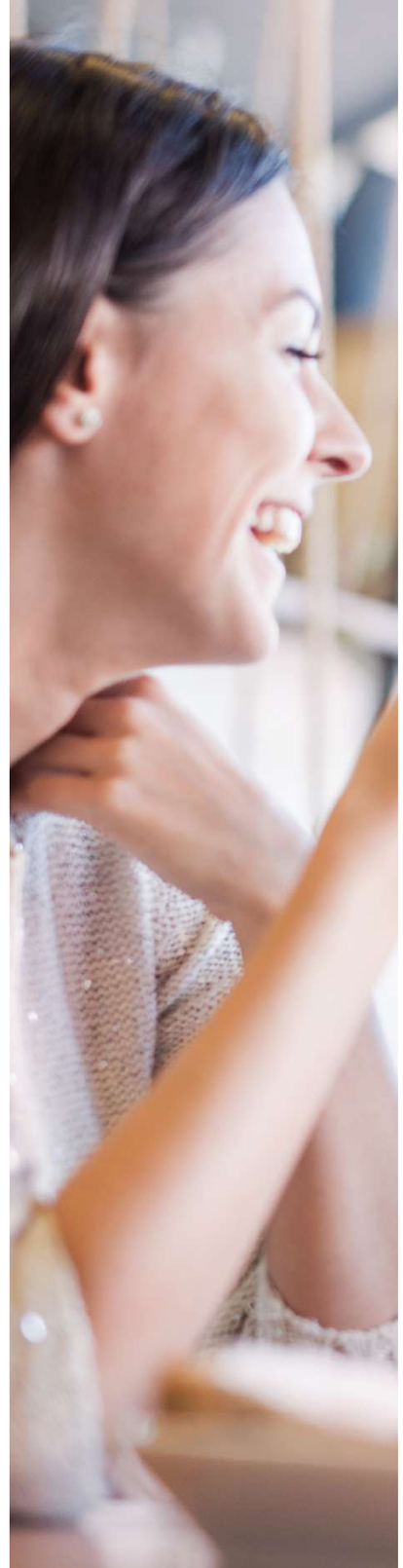
**"Les retours clients sont excellents suite à l'opération Festival. Les commentaires sont bons. Cela nous a apporté de le visibilité. Nous sommes contents de l'opération dans l'ensemble."*

Nathalie Taraud
La Cantine des Commerçants - Genève

thefork
FESTIVAL

PLUS DE YUMS POUR PLUS DE HUMMM

TheFork récompense l'appétit et la fidélité de ses clients ! Plus vous mangez au restaurant, plus TheFork vous offre l'occasion de passer de nouveaux moments en famille, en couple ou entre amis ! Les Yums sont les points fidélité cumulés en réservant sur TheFork. Ils sont convertibles en remises fidélité de CHF15.- ou CHF35.- dans les restaurants partenaires du programme.



THEFORK & LES RESTAURATEURS : UN MODÈLE GAGNANT-GAGNANT !

Chez TheFork, notre mission est d'accompagner les restaurateurs dans la digitalisation de leur activité et de poursuivre notre contribution à la croissance de l'industrie de la restauration.

UNE VITRINE NUMÉRIQUE DE CHOIX POUR LES PROS

Le monde évolue… le paysage de la restauration aussi ! La digitalisation permet aux internautes d'accéder facilement et rapidement à une grande masse d'informations ; les avis, les notations et les réseaux sociaux impactent de plus en plus les comportements en matière de food et de restaurants. Internet est devenu la nouvelle vitrine des restaurants, disposant désormais de 2 fenêtres : le physique et le virtuel !

TheFork permet aux restaurateurs de développer leur chiffre d'affaires en augmentant leur visibilité et leur trafic online : elle leur offre une vitrine numérique de choix en leur mettant à disposition un trafic de plus de 20 millions de visiteurs par mois.

En parallèle, TheFork propose des solutions logicielles permettant aux restaurateurs de gérer leurs réservations mais également d'optimiser leurs résultats et leur visibilité, en misant notamment sur la flexibilité des réservations, les réductions et la gestion des profils clients. Ces solutions leur permettent en outre de lutter contre le phénomène du no-show.

"Avec ce partenariat, nous pouvons offrir une vraie expérience 5 à nos clients depuis la prise de réservation : réponse instantanée, connaissance des allergies, préférences et autres détails qui nous permettent de préparer l'expérience du client en amont. Un des nombreux points forts est également le suivi, les commentaires clients, qui nous donnent l'opportunité de dialoguer directement avec eux et de continuer à nous améliorer.*
Les campagnes et les offres spéciales nous donnent une visibilité accrue très appréciée."

Claire Zendali
4 Restaurants : Le Bayview, L'Arabesque, Umami, PoolGarden - Genève

LA TECH AU CŒUR DE LA CROISSANCE

TheFork est un pure player dont le modèle a bouleversé le secteur de la restauration avec l'idée de mettre la technologie au service des restaurateurs. Depuis sa création en 2007, la société n'a cessé d'investir et d'innover pour offrir aux restaurants une solution encore plus efficace et leur permettre d'optimiser la gestion des réservations, de rationaliser les opérations et, finalement, d'améliorer le service et les revenus grâce à la visibilité dont ils bénéficient auprès de millions de visiteurs mensuels.

En créant un lien unique entre les restaurants et leurs convives par le biais de la technologie, TheFork s'engage également à offrir aux convives la meilleure expérience possible, fluide et intuitive.
Poussée par l'innovation, la technologie a toujours été au cœur de la stratégie de croissance de TheFork. Plus de 200 développeurs s'activent pour optimiser en permanence l'expérience utilisateur, tant pour les restaurateurs que pour les clients, sur la plateforme web, le logiciel de réservation et l'appli bien sûr, qui a été téléchargée par plus de 30 millions d'utilisateurs.
Pour faire face aux nouveaux défis de la restauration et soutenir ses ambitions de croissance, l'entreprise s'est fixée pour objectif d'accueillir 200 profils tech & produit supplémentaires dans son équipe d'ici 2023, en la doublant par conséquent.

TheFork veille à s'adapter à l'évolution des comportements des clients, c'est pourquoi des partenariats stratégiques ont été signés avec les trois plus grands acteurs du numérique tels que Google, Facebook et Instagram, permettant aux restaurants d'être visibles et réservables sur ces plateformes, en quelques clics sur les boutons dédiés.

Découvrez la technologie de TheFork Manager en vidéo

LES AVANTAGES POUR LES PROS

TheFork, N°1 de la réservation en ligne

Application disponible dans 12 pays

20 millions de visiteurs par mois

Gain de visibilité en ligne

Accroissement du taux d'occupation

11 fois plus de réservations grâce aux offres spéciales

Campagnes Marketing TheFork pour maximiser la visibilité des restaurants (TV, Presse, opérations spéciales...)

Site web gratuit pour les restaurants

Boutons de réservation sur les plateformes stratégiques : TheFork, TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple

Logiciel de gestion des réservations

"Ce partenariat est une publicité extraordinaire pour l'établissement, qui nous apporte beaucoup de nouveaux clients tout au long de l'année.
Cela nous motive pour nous exprimer encore plus en cuisine !"

Taoufik Chaieb
Auberge de la Croix de Rozon - Genève

THEFORK S'ENGAGE CONTRE LES NO-SHOWS

Qu'est-ce qu'un no-show ?
Ce type de comportement du client est de plus en plus répandu dans de nombreux secteurs et services impliquant des réservations. Il concerne une personne ou un client qui ne se présente pas à sa réservation ou à son rendez-vous et qui n'a pas prévenu le professionnel au préalable. Ce comportement n'a pas seulement un impact sur le secteur de la restauration, mais il devient également un phénomène de société, car il a des répercussions sur les hôtels, les professionnels de la santé et les petits commerçants tels que les coiffeurs !

Réserver une table en ligne donne une plus grande liberté, notamment la possibilité de ne pas l'honorer. La vie trépidante que nous menons tous, le consumérisme effréné, la déshumanisation des prestataires de services, tous ces aspects du mode de vie actuel contribuent à générer des "no-shows".

Depuis plus de 2 ans, TheFork s'engage et ne cesse de développer des outils et de mettre à disposition des restaurateurs des data pertinentes pour les aider à réduire les no-shows, un fléau qui impacte considérablement leur business !

L'objectif de ces contre-mesures à différentes étapes du processus est de sensibiliser et de responsabiliser le client vis-à-vis de sa réservation, tout en réintroduisant la dimension humaine dans cette interaction en ligne, en gardant à l'esprit que le monde de la gastronomie gravite autour de l'affect et du partage.
La mise en place de ces outils a permis de réduire le taux de no-show de 31% sur 2 ans, et 90% des clients de TheFork qui ont été no-show une fois n'ont pas récidivé sur une période de 6 mois.

LES SOLUTIONS ANTI NO-SHOW

Rappels par email et SMS pour indiquer aux clients de se présenter au restaurant

Système d'annulation en 1 clic dans les emails, les SMS et les alertes push

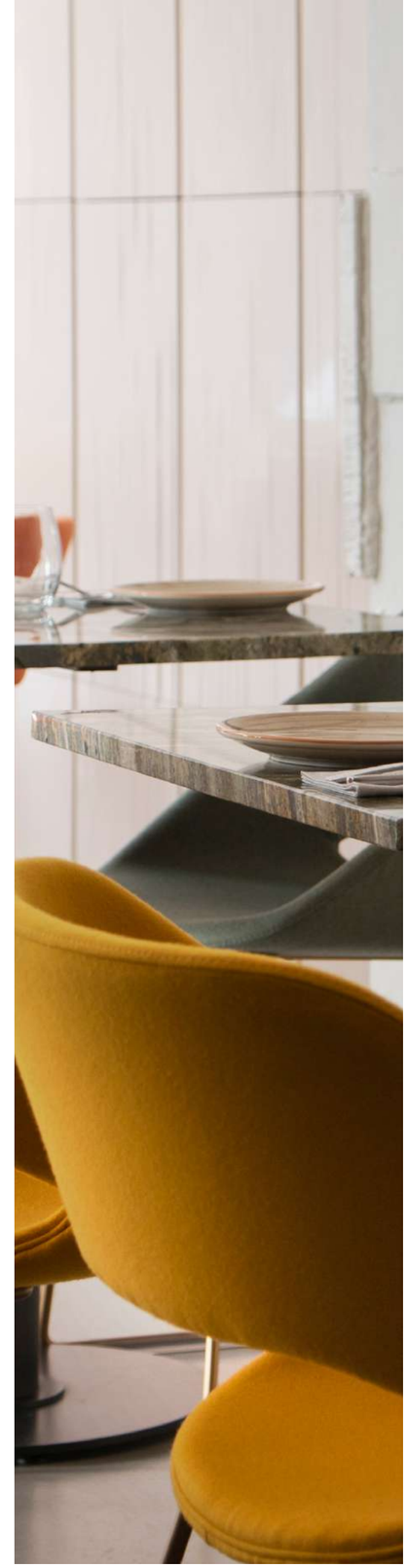
Indicateur de fiabilité pour chaque client dans le logiciel TheForkManager

Empreinte carte bancaire ou prépaiement lors de la réservation

Campagnes de sensibilisation soulignant les conséquences des no-shows

"Nous sommes très contents de travailler avec l'abonnement PRO pour La Paix Restaurant et La Paix Blue.
Il est très utile pour reconfirmer les réservations et ainsi réduire drastiquement les no-show, Ce qui nous a beaucoup aidé durant le Festival."

Stefano Brunetti Imfeld
La Paix Restaurant / Le Benjamin Bistro & Bar - Lausanne



THEFORK INSIDE
LES COLLABORATEURS SE METTENT À TABLE

"Nous accompagnons l'industrie de la restauration à l'ère du digital en lui apportant tous les outils et les clés de compréhension du numérique. Nous sommes en relation avec plus de 1200 restaurants en Suisse et notre mission consiste à les aider dans la gestion opérationnelle de leurs réservations. Nous travaillons main dans la main avec eux afin de les conseiller au quotidien et leur apporter toujours plus de clients."
FANNY GINEZ, Responsable de la Relation Clients

"Le secteur de la restauration est en mouvement perpétuel avec des nouvelles adresses qui se créent sans cesse et tout cela dans un bouillonnement de nouveaux concepts ! Nous sommes-là pour rassurer nos restaurants partenaires sur la facilité d'utilisation de notre logiciel de gestion TheFork Manager, mais aussi sur le gain de temps, d'argent et de notoriété permis par la digitalisation de leur activité."
CAMILLE CHAURE, Responsable Développement Partenariat

"Mon rôle consiste à mettre en place des campagnes marketing et de communication afin que les restaurateurs et utilisateurs se rencontrent sur cette place de marché qu'est l'application TheFork. Il s'agit d'une part, d'apporter de la valeur aux restaurants au travers de notre logiciel de gestion des réservations et, d'autre part, être constamment à l'écoute des utilisateurs afin que l'offre de restaurants et nos services répondent aux envies de chaque gourmet."
MYRIAM SAADAOUI, Directrice Marketing

"Changer ses habitudes et adopter de nouveaux outils à l'ère du digital n'est pas une chose aisée pour une personne qui a travaillé toute sa vie dans la restauration. C'est justement parce que nous avons conscience de cela et que nous sommes passionnées, que nous oeuvrons sur le terrain avec une grande disponibilité et proximité. C'est en construisant une relation de confiance que nous accompagnons nos partenaires à franchir le cap du digital avec succès !"
RÉMY BITOUN, Directeur Général Suisse

thefork
a Tripadvisor company

CONTACT

AGENCE RELATIONS PRESSE

NORTH COMMUNICATION

Romaine Travelletti
romaine@north-communication.ch
+41 21 311 83 72