

# BILAN 2022

**TheFork dresse le bilan 2022 - du positif qui ravit ! En effet, l'année passée aura marqué les esprits avec une reprise fulgurante des sorties au restaurant pour les Suisses\*\*. **+77%** de croissance des réservations en 2022 par rapport à 2021 !**

## CROISSANCE DES RÉSERVATIONS : INFORMATIONS CLÉS

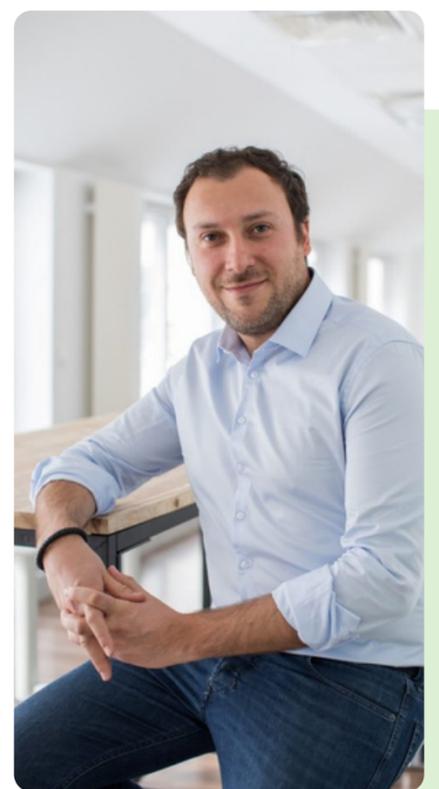
- Le bilan est rayonnant pour le secteur : **+77%\* de croissance de réservations enregistrée en Suisse en 2022** en comparaison avec l'année 2021. 2022 devient alors l'année de la reprise et du retour à la croissance pour le secteur.
- **Les Suisses\*\* sortent généralement à deux (59%\*)** durant l'année mais ce chiffre augmente à trois durant les vacances de Noël.
- En 2022, la part des réservations faite par des **touristes représente 16%\* en juillet et 17%\* en août.**
- Les villes où le tourisme représente une grande partie des réservations durant l'année 2022 sont **Vevey et Montreux (environ 40%\* chacune), Bâle (31%\*), Zürich (23%\*) et Genève (18%\*).**
- Les réservations effectuées directement sur la plateforme TheFork comptabilisent **40%\* de "no-show" en moins** en comparaison avec les réservations Google.
- Une augmentation record durant la période de Noël avec **+48%\* de réservations** comparé à la même période en 2021.

"Nous sommes heureux d'observer la résilience du secteur de la restauration en Suisse, qui s'est relevé grâce aux efforts acharnés des passionnés du métier mais aussi grâce aux consommateurs qui souhaitent toujours autant (si ce n'est plus !) se faire plaisir en vivant des expériences gastronomiques au restaurant.

Nous sommes fiers d'avoir pu contribuer à cette dynamique, notamment en mettant à disposition de nos restaurants partenaires des solutions marketing toujours plus impactantes, tel que les outils de yield management, mais aussi grâce au conseil et soutien apporté par nos experts locaux.

L'année 2022 marque ainsi l'année de la sortie de crise et le dépassement des chiffres pré-Covid, avec des défis qui restent néanmoins bien présents, comme l'inflation, le manque de personnel ou encore le "no-show". Ce dernier étant un fléau encore trop présent chez les restaurateurs, nous souhaitons démocratiser l'utilisation de nos outils afin de pouvoir y remédier ; nous voyons d'ores et déjà des résultats convaincants.

En 2023 et au-delà, notre mission est de continuer à soutenir les restaurateurs en leur proposant des solutions digitales innovantes afin de simplifier leur quotidien, gérer et améliorer l'expérience client et ainsi continuer de développer leur activité, mais aussi de continuer à inspirer nos utilisateurs à se rendre au restaurant pour y vivre des expériences uniques." **explique Rémy Bitoun, Directeur TheFork DACH**





## Bilan 2022, une année qui se différencie depuis la pandémie !

En effet, TheFork a enregistré une nette progression au niveau des réservations au restaurant. Suite à des années de pandémie compliquées, il est enfin possible de constater que les chiffres sont similaires à 2019 - voire meilleurs !

### L'évolution des habitudes

- La diversité et multiculturalisme est au rendez-vous pour les utilisateurs suisses de TheFork - les cuisines les plus populaires sont alors la cuisine française, italienne, indienne, méditerranéenne & libanaise. **La cuisine française se distingue particulièrement avec 21%\* des réservations.** La cuisine italienne suit de près avec 19%\*, suivie par les trois autres qui représentent 4%\* chacune.
- **Les Suisses\*\* sortent généralement à deux au restaurant (59%\*).**
- Le coût moyen d'un repas est de plus de **CHF 40.- pour 73%\* des Suisses\*\*.**
- Les Suisses\*\* préfèrent sortir le soir pour un repas au restaurant (71%\*) plutôt qu'à midi (28%\*).
- Au sujet de la réservation, les Suisses\*\* ont tendance à **réserver leurs sorties spontanément.** En effet, 26%\* d'entre eux réservent moins de deux heures avant de sortir. Les plus prévoyants, une minorité de 13%\*, planifient leur sortie plus de 24 heures à l'avance
- **+77%\* de croissance des réservations en 2022 par rapport en 2021 !**

### Boom des réservations en été

L'été rime avec journées plus longues, températures agréables et surtout, vacances ! Non seulement les utilisateurs helvétiques de TheFork ont eu plus de temps pour sortir au restaurant, mais les touristes étaient également de la partie.

En effet, il a été enregistré que **16%\*** des réservations en juillet ainsi que **17%\*** en août constituaient la part des étrangers ayant été déguster un met dans l'un des restaurants TheFork.

**Les touristes internationaux représentent 14%\* des réservations sur toute l'année 2022,** équivalant à +2 points par rapport à 2019. Une augmentation radicale qui démontre que l'activité est repartie de plus belle après des années compliquées pour le secteur de la restauration.

De plus, **TheFork Summer** a contribué au boost des réservations pendant cette période. L'événement a permis aux restaurants participants une augmentation de plus de 50% de leurs réservations, pour le plus grand bonheur des restaurateurs.

### Les préférences des touristes

Les villes où le tourisme représente une grande partie des réservations durant l'année 2022 sont Vevey et Montreux (environ 40%\* chacune), Bâle (31%\*), Zürich (23%\*) et Genève (18%\*). Quant à la provenance des touristes internationaux, la grande majorité vient de France (57%\*). Loin derrière vient alors l'Angleterre avec 9%\*, suivi de l'Italie avec 8%\*. En queue de peloton se trouve l'Allemagne avec 4%\*.

### Le "no-show" en 2022

Le **"no-show"** est une pratique selon laquelle un consommateur réserve une table au restaurant mais que pour certaines raisons, celui-ci ne se présente tout simplement pas. La réservation est donc perdue ce qui représente un gros manque à gagner pour les restaurateurs.

TheFork propose alors de lutter contre le "no-show" en suggérant des solutions pour les restaurateurs. Des actions concrètes comme les confirmations de réservations par e-mails / SMS ou encore l'annulation en 1 clic sont proposées dans leur plan d'action. Ainsi, les réservations effectuées directement sur la plateforme TheFork comptabilisent **40%\* de "no-show" en moins en comparaison avec les réservations Google.**

Grâce à ces différents outils, le "no-show" n'a pas augmenté depuis 2021, et enregistre un taux de seulement 1.8%\*.

### Retour sur la fin d'année 2022

Les Suisses\*\* auront montré une réelle volonté à aller au restaurant en 2022. Cela est observable tout au long de l'année mais plus spécifiquement durant **la période des vacances de Noël.** En effet, TheFork a enregistré une croissance des réservations fulgurante par rapport aux années passées; **+4%\* de réservations par rapport à 2019, mais surtout +48%\* comparé à 2021 !** Une nette progression qui ravit les restaurateurs. D'autres points sont également intéressants à relever durant cette même période:

- Pour ce qui est des cuisines les plus populaires, en première place se trouve l'italienne (13%), suivie de la française (12%\*), talonnée par la cuisine méditerranéenne (11%\*), et pour terminer viennent les cuisines japonaise (9%\*) et les pizzerias (6%\*).
- En moyenne, les utilisateurs suisses de TheFork se rendaient à 3 au restaurant durant cette période\*.

\* Étude interne menée par TheFork en Suisse auprès d'utilisateurs 2022.

\*\* Les Suisses désignent les utilisateurs suisses de l'application TheFork.

## A propos de TheFork

TheFork, une société de Tripadvisor®, est la première plateforme de réservation de restaurants en ligne en Europe et en Australie. Grâce à son réseau de près de 60 000 restaurants partenaires dans 12 pays, TheFork apporte du bonheur à des millions de personnes en leur faisant vivre des expériences culinaires extraordinaires. Avec plus de 30 millions de téléchargements de son application, 20 millions d'avis postés par sa communauté active et plus de 20 millions de visites mensuelles, TheFork est devenu la plateforme incontournable des gourmands pour trouver et réserver une table !

Grâce à TheFork (site web et application), ainsi qu'à Tripadvisor, les utilisateurs peuvent facilement sélectionner un restaurant selon leurs préférences, consulter les avis des utilisateurs, vérifier la disponibilité en temps réel et réserver instantanément en ligne 24/7. Du côté des restaurants, TheFork leur fournit une solution logicielle, TheFork Manager, pour optimiser la gestion des réservations, rationaliser les opérations et, en fin de compte, améliorer le service et augmenter les revenus.

## A propos de Tripadvisor

Tripadvisor®, le plus grand site web de voyage au monde\*, permet à des centaines de millions de voyageurs chaque mois\*\* d'exploiter tout le potentiel de chaque voyage, de la planification à la réservation du voyage.

Les voyageurs du monde entier utilisent le site et l'application Tripadvisor pour découvrir où loger, quoi faire et où manger en se basant sur les conseils de ceux qui y sont déjà allés. Avec plus d'un milliard d'avis et d'opinions sur près de 8 millions d'entreprises, les voyageurs se tournent vers Tripadvisor pour trouver des offres d'hébergement, réserver des expériences, réserver des tables dans de délicieux restaurants et découvrir des lieux exceptionnels à proximité. En tant que société d'orientation touristique disponible sur 43 marchés et en 22 langues, Tripadvisor facilite la planification, quel que soit le type de voyage.

Les filiales de Tripadvisor, Inc. (NASDAQ:TRIP), possèdent et exploitent un portefeuille de marques et d'entreprises de médias de voyage, opérant sous différents sites Web et applications, dont les sites Web suivants : [www.bokun.io](http://www.bokun.io), [www.cruisecritic.com](http://www.cruisecritic.com), [www.flipkey.com](http://www.flipkey.com), [www.thefork.com](http://www.thefork.com), [www.helloreco.com](http://www.helloreco.com), [www.holidaylettings.co.uk](http://www.holidaylettings.co.uk), [www.housetrip.com](http://www.housetrip.com), [www.jetsetter.com](http://www.jetsetter.com), [www.niumba.com](http://www.niumba.com), [www.seatguru.com](http://www.seatguru.com), [www.singleplatform.com](http://www.singleplatform.com), [www.vacationhomerentals.com](http://www.vacationhomerentals.com), et [www.viator.com](http://www.viator.com).

\* Source : SimilarWeb, utilisateurs uniques dédoublés mensuels, septembre 2022

\*\* Source : Fichiers journaux internes de Tripadvisor