No-show: al via la campagna video “Vai o cancella” di TheFork

no-show-restaurant-864x400-c-1644bab8

TheFork, app di prenotazione online dei ristoranti tra le principali a livello globale, lancia la campagna “Vai o cancella”, un video che sarà distribuito agli utenti attraverso i canali digitali proprietari per spiegare al pubblico cosa sono i no-show e come evitarli. *“Immaginiamo di avere un appuntamento romantico e di essere piantati in asso senza nessun preavviso. I no-show non sono molto diversi da questo genere di situazione. Siamo certi che sensibilizzando la community sul tema vedremo un‘ulteriore riduzione del fenomeno”*, ha spiegato **Raquel Bravo**, Marketing Manager di TheFork in Italia.

“Nel corso dell’ultimo anno abbiamo lavorato per ridurre i no-show attraverso una serie di strumenti come la cancellazione in un clic. I dati sono incoraggianti se pensiamo che a febbraio 2017 il tasso di no-show sui canali TheFork ha raggiunto quota 2,5%, contro il 3,8% dello stesso periodo dell’anno scorso”, ha aggiunto **Almir Ambeskovic**, Country Manager di TheFork. *“Il mese scorso si è tenuta la tavola rotonda organizzata con Identità Golose ‘No-Show. Quando il cliente prenota e non si presenta al ristorante: come affrontare il problema? Quali le soluzioni?’. Nel corso dell’evento abbiamo incontrato alcuni dei protagonisti del settore per raccogliere le loro esperienze sul fenomeno in modo da trovare soluzioni comuni. Questo video è un ulteriore passo avanti, volto a sensibilizzare il pubblico e rappresenta il naturale seguito del nostro impegno sul tema, prima dell’imminente lancio della prenotazione con carta di credito per l’alta ristorazione su TheFork”.*

[embed width="560"]https://youtu.be/-QppKSkMwAU[/embed]

A margine della tavola rotonda TheFork ha inoltre raccolto con Identità Golose le opinioni e gli appelli degli esperti sul fenomeno del no-show in una serie di video recentemente pubblicati sui canali di TheFork. Eccone alcuni estratti.

Luca Marchini (presidente Jre Italia): “Quella del no-show è una problematica che riguarda tutti i ristoratori. Bisognerebbe cercare di far sì che vi fossero sempre più incontri comuni per riuscire a individuare il problema e risolverlo con grande sinergia”.

Rocco Pozzulo (presidente Fic): “Il problema del no-show non si ripercuote solo sui ristoranti con numero limitato di persone, ma anche su quei ristoranti che hanno un numero maggiore di coperti. Questo perché i ristoratori si organizzano nel fine settimana sia per le prenotazioni, sia per i clienti abituali”.

Luciano Sbraga (Direttore Centro Studi Fipe): “Ci sono almeno tre problemi: uno di relazione con il cliente, uno di tecnologia, l’altro di tipo formale-legale. Sono tre questioni aperte su cui pensiamo di poter intervenire per dare risposte utili al mondo della ristorazione”.

Ciccio Sultano (presidente Le Soste di Ulisse): “Ci vuole una regolamentazione, un contratto nel momento in cui si definisce il rapporto col cliente”.

Roberto Carcangiu (presidente Apci): “Occorrono regole di gioco definite e uguali per tutti”.

Claudio Sadler (presidente Le Soste): “Quando ricevo una prenotazione per me è una gioia perché voglio dare del piacere, un’esperienza a chi viene a mangiare da me. Ma se non puoi venire disdici. È molto importante per noi dare la possibilità a chi vuol venire da noi di cedergli il tuo posto.”

Marco Sacco (presidente Chic): “Il tavolo vuoto è fastidioso. Noi siamo professionisti, lavoriamo per il nostro pubblico, condividiamo il nostro sapere e vogliamo che il nostro pubblico venga al ristorante quando prenota”.

Cristina Bowerman (presidente Ambasciatori del Gusto): “Forse abbiamo trovato la quadratura del cerchio, si vedranno nei prossimi mesi quali saranno i risultati di questo meeting”.