



L'argent liquide va-t-il disparaître dans le secteur de la restauration ?





Le paiement est une priorité absolue pour les professionnels du secteur de la restauration, tant il est vrai qu'il a un impact commercial qui va bien au-delà de la question de l'encaissement.

L'argent liquide va-t-il disparaître dans le secteur de la restauration ?

INTRODUCTION

En octobre 2017, la chaîne de burgers Shake Shack a fait parler d'elle dans les médias après avoir annoncé l'ouverture d'un restaurant fonctionnant entièrement sans espèces à New York.

De nombreux cafés, restaurants et autres établissements à travers le monde commencent à suivre cet exemple. En effet, les espèces ne sont pas sans inconvénients pour les établissements de restauration : les opérations quotidiennes de caisse et de banque, l'absence d'options de personnalisation (puisque l'argent liquide est anonyme), sans compter les problèmes d'hygiène et de vols.

Cependant, le principal problème des gérants de service de restauration est la rapidité. Les clients veulent avoir la possibilité de régler leurs commandes immédiatement. Or, les pièces de monnaie et les billets de banque sont devenus l'un des moyens de paiement les plus lents depuis l'avènement du paiement mobile et la simplification des paiements par carte bancaire/à puce et avec code PIN/sans contact.



Alors, le paiement en espèces est-il devenu obsolète pour les professionnels du secteur de la restauration ? Le jour où nous pourrons opter exclusivement pour des moyens de paiement électronique est-il proche ?

Dans cette étude, nous avons demandé à plus de 15 000 consommateurs de par le monde de nous parler de leur utilisation des espèces et d'autres méthodes de paiement dans les restaurants et autres établissements.

En voici les principales conclusions :

- Seul un tiers des consommateurs dans le monde estiment que les espèces continueront assurément d'être utilisées dans les restaurants et autres établissements de restauration d'ici 2022
- 54 % des consommateurs prévoient de recourir de moins en moins aux espèces dans les 5 prochaines années.
- 47 % des consommateurs pensent qu'ils utiliseront, à titre personnel, davantage le paiement mobile ou les portefeuilles électroniques.



Par conséquent, les professionnels du secteur de la restauration doivent rester flexibles en matière de paiement. 84 % des consommateurs affirment que le plus important à leurs yeux, lorsqu'ils se rendent dans un restaurant, un bar, un café ou un autre établissement de restauration, est que le service soit rapide et efficace. Ainsi donc, il est impératif de proposer des options de paiement adéquates aux clients et de s'assurer que le paiement fonctionne dès la première fois et à chaque fois.

Ce qu'il faut retenir :

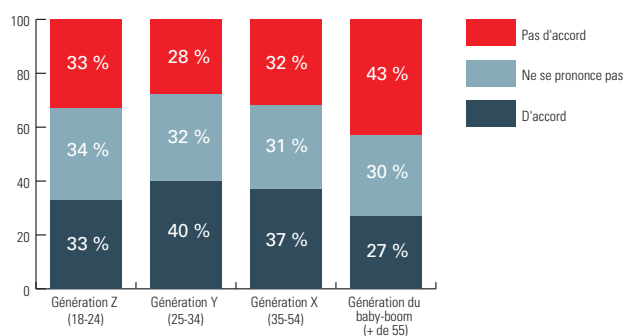
L'idée selon laquelle l'argent liquide va disparaître suscite un certain attrait. Pourtant, il n'est pas encore mort : un tiers des consommateurs anticipent qu'ils payeront leurs repas et leurs boissons avec des espèces en 2022.

1.

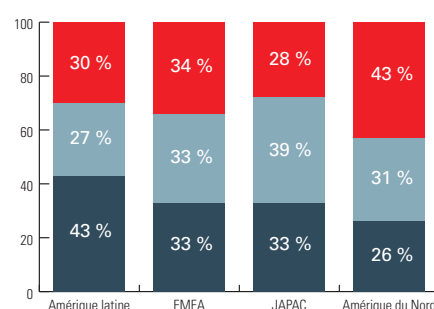
« Je pense que, d'ici 5 ans, les restaurants, cafés, bars et autres établissements de ce type n'accepteront plus les espèces. »

- **Seuls 33 % des consommateurs dans le monde croient que les espèces continueront d'être acceptées dans ce secteur d'ici 2022.** 35 % pensent qu'elles auront complètement disparu, tandis que 32 % ne se prononcent pas.
- **Par âge :** 43 % des consommateurs de plus de 55 ans disent que les espèces continueront d'être acceptées par les restaurants et autres établissements du secteur, contre seulement 28 % des personnes de la génération Y interrogées.
- **Par région :** Les espèces sont plus populaires en Amérique du Nord, où 44 % des consommateurs pensent qu'elles continueront de rester une option de paiement. Par contraste, seuls 28 % des consommateurs de la région JAPAC supposent que les espèces continueront d'être utilisées dans le secteur de la restauration en 2022.

L'argent liquide va-t-il disparaître :
Par âge



L'argent liquide va-t-il disparaître :
Par région





2.

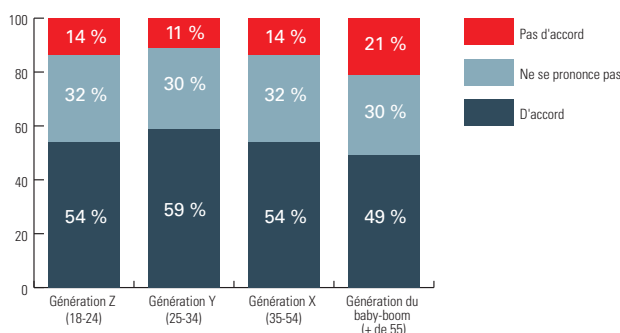
« Au cours des cinq prochaines années, je pense que j'utiliserai de moins en moins les espèces pour régler des commandes dans un restaurant, un café ou un bar. »

- **54 % des consommateurs dans le monde prévoient de recourir de moins en moins aux espèces dans les 5 prochaines années.** Seuls 14 % affirment ne pas s'attendre à utiliser moins l'argent « physique ».
- **Par âge :** Fait intéressant, les réponses varient de façon marginale selon l'âge. 49 % des personnes âgées de plus de 55 ans imaginent qu'elles utiliseront moins les espèces, contre 55 % des personnes interrogées parmi la génération X et 53 % de celles de la génération Z.
- **Par région :** Plus de 60 % des consommateurs de la région JAPAC et d'Amérique latine prévoient d'utiliser moins les espèces, tandis qu'en Amérique du Nord et en Europe, cette part est pratiquement réduite de moitié.

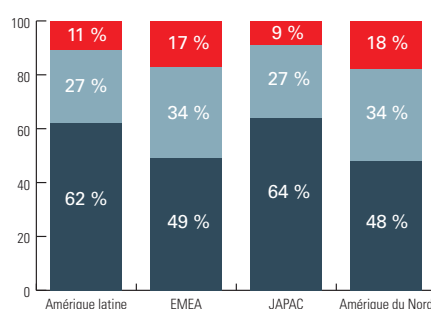
Ce qu'il faut retenir :

Si les consommateurs n'anticipent pas de disparition complète des espèces d'ici 2022, seulement 14 % d'entre eux pensent que leur utilisation personnelle sera équivalente à celle d'aujourd'hui.

J'utiliserai de moins en moins l'argent liquide : Par âge



J'utiliserai de moins en moins l'argent liquide : Par région



3.

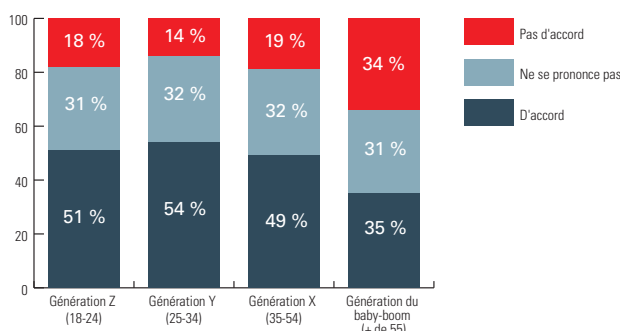
« Au cours des cinq prochaines années, je pense que j'utiliserai davantage le paiement mobile pour régler des commandes dans un restaurant, un café ou un bar. »

- **47 % des consommateurs dans le monde croient qu'ils utiliseront davantage le paiement mobile ces 5 prochaines années.** Seulement 21 % d'entre eux déclarent le contraire.
- **Par âge :** 35 % des personnes âgées de plus de 55 ans estiment qu'elles utiliseront davantage le paiement mobile, contre 54 % des personnes de la génération Y.
- **Par région :** En comparaison de l'Amérique du Nord et de l'Europe, une plus grande part des consommateurs de la région JAPAC et d'Amérique latine prévoient de recourir au paiement mobile. Cependant, 41 % des Européens et 37 % des Américains estiment qu'ils utiliseront davantage le paiement mobile.

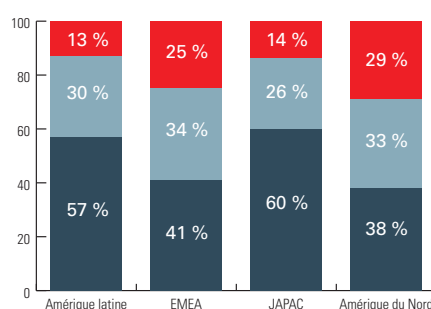
Ce qu'il faut retenir :

Les professionnels du secteur de la restauration peuvent s'attendre à voir progresser le paiement mobile, et pas uniquement chez la génération Y. 35 % des personnes âgées de plus de 55 ans pensent également recourir davantage au paiement mobile.

J'utiliserai davantage le paiement mobile : Par âge



J'utiliserai davantage le paiement mobile : Par région





4.

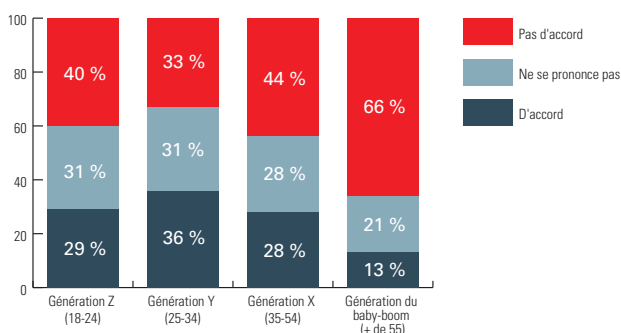
« Lorsque je vais dans un café ou un restaurant rapide, j'utilise en général une application mobile ou mon portefeuille électronique pour régler mes achats. »

Ce qu'il faut retenir :

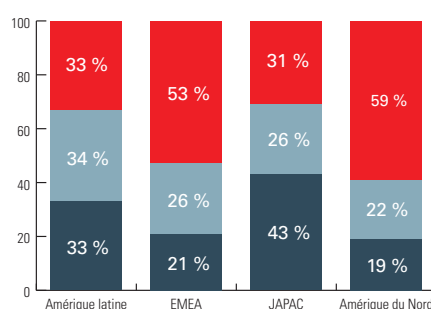
Les services de restauration assisteront à un véritable essor du paiement mobile. Seulement 27 % en font déjà l'utilisation, tandis que 47 % affirment qu'ils l'utiliseront davantage ces 5 prochaines années.

- **27 % des consommateurs dans le monde conviennent qu'ils utilisent en général le paiement mobile lorsqu'ils fréquentent un espace de restauration rapide.**
- **Par âge :** Seulement 13 % des plus de 55 ans déclarent utiliser à ce jour le paiement mobile dans des restaurants rapides, contre 36 % des personnes de la génération Y.
- **Par région :** Les consommateurs nord-américains sont actuellement moins enclins à utiliser le paiement mobile dans un établissement de type fast-food (seulement 19 %, contre 43 % des clients de la région JAPAC).

J'utilise actuellement le paiement mobile : Par âge



J'utilise actuellement le paiement mobile : Par région



5.

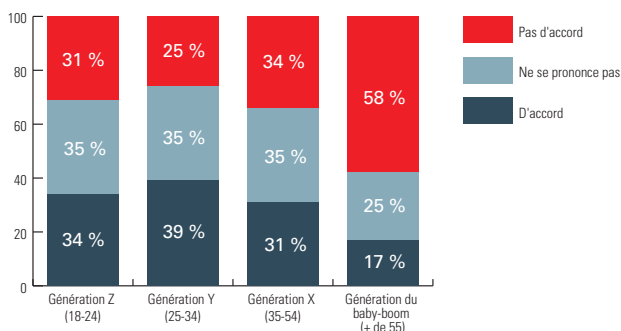
« Dans un hôtel, je préfère régler mes repas et mes articles au fur et à mesure via une application mobile ou un portefeuille électronique. »

Ce qu'il faut retenir :

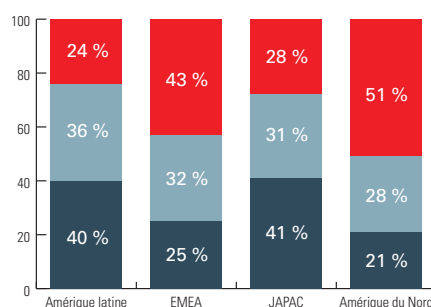
Les hôtels assistent eux aussi à une progression du paiement mobile : si les plus de 55 ans préfèrent utiliser des espèces ou signer pour faire ajouter des achats à la note de la chambre, les jeunes générations privilégient le mobile.

- **30 % des consommateurs dans le monde disent déjà préférer régler des repas et d'autres achats dans un hôtel par le biais d'un paiement mobile ou d'une application de paiement mobile.**
- **Par âge :** Seulement 17 % des personnes âgées de plus de 55 ans affirment qu'elles utilisent à ce jour le paiement mobile dans un hôtel, contre 39 % des personnes de la génération Y.
- **Par région :** Là encore, les consommateurs nord-américains sont actuellement moins enclins à utiliser le paiement mobile dans un hôtel (seulement 21 %, contre 41 % pour les clients de la région JAPAC).

Dans un hôtel, je paye actuellement avec mon mobile : Par âge



Dans un hôtel, je paye actuellement avec mon mobile : Par région



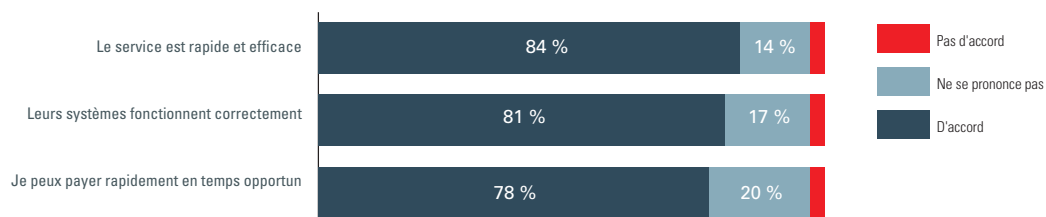


L'impact de la modernisation du paiement sur la satisfaction des clients



Le paiement est une priorité absolue pour les professionnels du secteur de la restauration, tant il est vrai qu'il a un impact commercial qui va bien au-delà de la question de l'encaissement.

Proposer des moyens de paiement flexibles, en mettant particulièrement l'accent sur la mobilité, améliore de façon sensible la satisfaction globale de la clientèle. Cela permet d'assurer un service rapide et efficace, ce qui est un point important pour 84 % des consommateurs lorsqu'ils évaluent la qualité d'un restaurant. De même, cela permet aux clients d'effectuer un paiement rapide et correct en temps opportun : 78 % des personnes interrogées y accordent une grande importance. Il est toutefois important de rappeler que la seule installation de systèmes de paiements modernes ne suffit pas ; il est absolument indispensable de maintenir l'efficacité de leur fonctionnement. Les professionnels ne peuvent pas se permettre de subir des pannes ou des retards : 81 % des clients affirment que le fonctionnement correct des systèmes a une influence considérable sur leur satisfaction.





LA MISSION D'ORACLE HOSPITALITY

ORACLE®
Hospitality

Oracle Hospitality fournit des solutions de point de vente aux professionnels qui gèrent des restaurants, hôtels, cafés, bars, stades, parcs d'attraction, casinos et bateaux de croisière dans le monde entier. Chaque jour, des milliers d'établissements aux quatre coins de la planète font confiance à Oracle pour leur apporter un maximum de flexibilité et de sécurité en matière d'options de paiement. Pour plus d'informations, contactez-nous à l'adresse OracleHosp_ww@oracle.com ou consultez le site www.oracle.com/hospitality





POUR EN SAVOIR PLUS

Contactez-nous :

OracleHosp_ww@oracle.com

www.oracle.com/hospitality

@OracleHosp

www.facebook.com/OracleHospitality



ORACLE®
Hospitality