



PAR LINDSEY TRAMUTA

LA CHRONIQUE FOOD

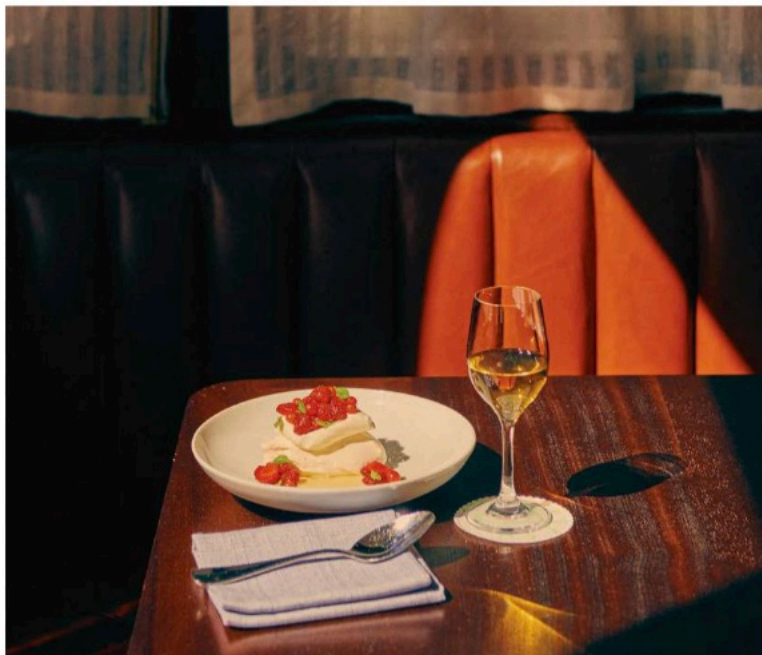
ÊTES-VOUS UNE NO-SHOW ?

LA JOURNALISTE FRANCO-AMÉRICAINE SCANNE NOS US ET COUTUMES AVEC ESPRIT. ELLE S'INTÉRESSE ICI AUX CONSÉQUENCES QUE PEUT AVOIR LE FAIT DE NE PAS HONORER UNE RÉSERVATION DANS UN RESTAURANT.

LES ANNÉES COVID NOUS ONT-ELLES RENDUS MOINS CIVILISÉS ? Quand il s'agit d'aller au restaurant, il semble que l'on manque d'étiquette. Une récente tribune, initiée par Le Fooding et Konbini, signée par 100 cheffe-s et restaurateur-riche-s de toute la France, dont Amélie Darvas et Gaby Benicio (Àponem, Vailhan), Guy Savoy, Manon Fleury (Le Perchoir, Paris-11^e) et Alexandre Mazzia (AM, Marseille), dénonce une épidémie de mauvais comportements. Les « no-show », terme désignant les clients qui réservent une table, n'annulent pas et ne se présentent pas, sont un fléau pour la restauration depuis de nombreuses années. Mais compte tenu de la fragilité de cette industrie depuis le début de la pandémie, leur prolifération est d'autant plus préjudiciable.

CATASTROPHE EN CUISINE

Si on vous a déjà posé un lapin pour un rencard, vous savez à quel point cela fait mal. Vous êtes sur votre trente-et-un et ressentez une certaine fébrilité à l'idée de la soirée qui ●●●



● ● ● s'annonce. Mais cet état d'esprit joyeux cède peu à peu la place à l'impatience puis à la colère, alors que les minutes défilent, lorsque vous vous rendez à l'évidence : la personne avec qui vous avez rendez-vous ne viendra pas. Peu de gens le voient de cette façon, pourtant c'est exactement ce que ressentent les restaurateurs lorsque ceux qui ont fait une réservation ne se présentent pas. La charge émotionnelle est déjà lourde, mais les désistements ont des conséquences d'autant plus dévastatrices qu'ils ont des effets sur toute la chaîne, comme le souligne la tribune précitée : « Produits gâchés, cuisine perturbée, service parasité, organisation ébranlée, chiffre d'affaires impacté... c'est tout un resto qui paie. » Les réservations sont pourtant devenues beaucoup plus simples ces dernières années.

La plupart des établissements souscrivent à des services en ligne tels que Zenchef, qui permettent aux clients de choisir facilement leur table en laissant leurs coordonnées et même de modifier leur réservation depuis leur portable. Un soulagement pour les restaurateurs, pour qui les multiples lignes téléphoniques et les carnets de réservation sont désormais de l'histoire ancienne.

LA PERTE DES LIENS HUMAINS

Mais le confort qu'ont créé les plateformes ne doit pas faire oublier les bonnes manières. La prédominance des réservations en ligne a précipité le déclin des relations humaines – cette vieille tradition qui consistait à appeler et à plaider pour obtenir une table, voire à se présenter en personne pour

tenter sa chance d'être sur la liste d'attente... Il n'y a plus d'enjeu personnel, de lien émotionnel et donc, lorsqu'on réserve, qu'on annule ou qu'on ne se présente pas, cela peut sembler être une décision sans conséquence, simplement actée en appuyant sur la touche d'un écran. La pandémie a amplifié ce phénomène.

QUAND LES RESTOS PAIENT L'ADDITION

Pourquoi fait-on un no-show ? Par embarras du choix, par paresse, ou parce que le Covid touche tout un groupe d'amis et les force à l'isolement. Il arrive aussi qu'un client effectue des réservations dans différents restaurants pour garder ses options ouvertes et qu'il ne prenne pas la peine d'annuler. Lorsque les gens ne se présentent pas, ils pensent généralement que c'est juste

eux, juste cette fois, que leur décision n'affectera pas le restaurant. Certaines adresses peuvent sauver les meubles en acceptant les clients sans réservation. Mais pour les établissements gastronomiques ou ceux qui sont situés dans des zones à faible passage les pertes sont incalculables.

L'EXISTENCE DE LISTES NOIRES

Alors, face aux no-show, les restaurateurs s'organisent. Beaucoup multiplient les appels pour rappeler aux clients leur réservation et les inciter à confirmer. D'autres se partagent une liste signalant les récidivistes. Certains établissements n'hésitent plus à blacklister ces indécis afin d'empêcher les tentatives de réservations futures. Enfin, l'impression bancaire du client, pour le facturer en cas de désistement non signalé, est de plus en plus souvent demandée au moment de la réservation. Moko Hirayama, du micro-restaurant parisien Mokonuts, confie avoir longuement hésité, craignant qu'une telle mesure crée des tensions avec la clientèle. « Nous avons trop de no-show. Même après les avoir relancés à plusieurs reprises, trop de gens qui ne confirment pas et trop d'annulations de dernière minute. Il est temps de mettre quelque chose en place. » Certains clients s'en offensent. Mais demandez-vous : si vous réservez des billets pour un concert ou pour un film, et que vous décidez de ne pas y aller, vous aurez quand même payé. Pourquoi serait-ce différent avec un restaurant ? Rappelez-vous que c'est une entreprise, souvent de petite taille, dirigée par des êtres humains avec des sentiments. Ne soyez pas celle (ou celui) qui pose un lapin. ●