

## COMPÉTENCE 2

Mettre en place un service de livraison à domicile



*M. Solognot aimerait proposer le portage de repas à domicile ou au bureau. Il s'interroge sur la stratégie à adopter : doit-il internaliser ou externaliser cette fonction ?*

### Travail à faire :

1) Conseillez Monsieur Solognot sur la stratégie à adopter.

#### Document 1

### Les services de livraisons de repas à domicile ou au bureau

Le marché potentiel à Paris et dans les autres grandes villes françaises est énorme dû à une densité d'habitants et de restaurants très forte. Le terrain de jeu parfait pour des services de livraison !

Si les Français sont toujours attachés aux bons repas cuisinés à la maison ou à se faire plaisir au restaurant, ils sont de plus en plus nombreux à profiter de services de livraison à domicile. La sauce a commencé à prendre en 2015 quand l'Allemand Foodora se lance sur le marché français, suivi par le Britannique Deliveroo et plus récemment l'Américain UberEats. Un positionnement plus haut de gamme avec de la cuisine française traditionnelle et non plus uniquement des sushis, pizzas et burgers. Des services plus anciens comme AlloResto et Chronoresta par les pages jaunes proposent le même type de service et Resto-In également, avec en plus des livraisons de produits d'épicerie et de petits-déjeuners.

#### Différents modèles

Le service d'AlloResto, un site français présent sur le marché depuis 1998, met en relation des clients et des restaurants. Il s'agit de restaurateurs qui possèdent leur propre système de livraison. La livraison est incluse dans le prix final payé par le client et prend en moyenne 45 minutes.

Les nouveaux arrivants comme Deliveroo et Foodora s'occupent eux-mêmes de la livraison. Ils proposent une sélection de restaurants partenaires chez qui leurs livreurs vont récupérer la commande pour la livrer en moins de 30 minutes. Les restaurateurs qui n'ont pas pu investir dans leur propre service de livraison peuvent donc profiter de cette alternative, ils évitent ainsi de lourds investissements d'infrastructure.

#### Combien ça coûte aux restaurateurs

Pour les services comme Allo Resto, la commission est de 12 % par commande. Ils ne se chargent que de la mise en relation entre les clients et les restaurants.

Les commissions vont de 20 % à 25 % pour Deliveroo à 30 % pour Foodora. La livraison est effectuée par leurs soins et selon eux les ventes de l'établissement devraient significativement augmenter (doubler à tripler). Le prix des plats est le même, les clients payent une livraison à 2,50 euros en moyenne.

#### Petits conseils

- Le restaurant doit disposer d'assez de personnel pour faire face aux commandes sur place et en ligne. Même si le nombre de commandes augmente, le restaurateur devrait aussi vérifier que sa marge sur chaque commande après commission couvre encore les frais fixes de l'établissement.
- Toutes les cuisines ne sont pas adaptées à un voyage à vélo. Des plats transportables et correctement emballés feront la différence.
- En étant mis en avant sur un site de service de livraison à domicile, le restaurant profite de plus de visibilité : un moyen de conquérir de nouveaux clients.

Certains services de livraison bien lancés sur le marché ont déposé le bilan. Faute de nouveaux financements, la société Belge Take Eat Easy redirige désormais son site sur AlloResto. TokTokTok a été racheté par le géant Anglais Just Eat et ne livre plus en France. On trouve une multitude d'acteurs sur ce marché en pleine expansion, il faut néanmoins choisir avec précautions celui qui correspondra le mieux à votre établissement.

Source : extrait de <http://developpezvotreauditoire.com/2015/05/25/comment-recruter-des-ambassadrices-et-des-ambassadeurs/>