

Restaurant : **+30 % de CA** sans embaucher

Le guide pratique pour récupérer les 43 % d'appels que votre restaurant rate chaque semaine — et transformer chaque sonnerie manquée en réservation.

Ce que vous allez apprendre

1. Combien vous perd votre téléphone (le vrai calcul, chiffres à l'appui)
2. Les 4 moments où votre restaurant rate des appels — et pourquoi
3. La méthode des 3 couches pour ne plus rater un seul client
4. Plan d'action en 5 étapes, applicable ce week-end
5. Script d'agent IA prêt à copier-coller
6. Étude de cas : Le Petit Canard (Lyon) — +31 % en 4 mois

1. Le téléphone, trou noir de votre CA

Vous avez une équipe en salle. Vous avez un chef. Vous avez peut-être même un community manager. Mais entre 11h30 et 14h30, personne ne décroche. Entre 19h et 22h non plus. Et le dimanche ? Souvent personne du tout.

Pourtant, **83 % des clients qui tombent sur un répondeur ne rappellent jamais**. Ils appellent le restaurant concurrent.

43%

des appels ratés en
restauration

83%

ne rappellent jamais

68€

panier moyen perdu / appel

Calcul rapide — Un restaurant qui reçoit 40 appels/jour, en rate 17 (43 %). Sur ces 17, 14 ne rappellent pas (83 %). À 68 € de panier moyen, c'est **952 € de CA perdu par jour**. Sur 25 jours d'ouverture : **23 800 €/mois**.

2. Les 4 moments où ça fuit

2.1 — Le coup de feu (11h30-14h30 / 19h-22h)

Votre équipe est en salle, les mains pleines, le téléphone sonne 8 fois puis s'arrête. Ce sont ironiquement vos appels les plus chauds : quelqu'un qui veut réserver pour CE soir.

2.2 — Les jours de fermeture

Lundi et mardi fermés ? Vos clients, eux, planifient leur semaine ce jour-là. S'ils tombent sur un répondeur muet, ils cherchent ailleurs en 11 secondes (temps moyen avant de raccrocher).

2.3 — La nuit (22h-7h)

Improbable ? Pourtant, 18 % des réservations "lendemain" ou "ce week-end" sont tentées hors horaires d'ouverture. Touristes décalés, commerciaux en déplacement, organisateurs d'événements d'entreprise.

2.4 — Le dimanche soir

Pic de demandes pour la semaine qui démarre. Vous, vous êtes en famille. Personne ne répond.

Le lundi matin, ces réservations sont chez le concurrent.

3. La méthode des 3 couches

Ne cherchez pas à tout faire à la main. Trois couches suffisent — chacune capture ce que la précédente laisse passer.

1

Couche 1 — L'agent vocal IA (fait 80 % du boulot)

Un agent vocal IA répond en moins de 2 sonneries, 24/7, en français naturel. Il prend la réservation, répond aux questions fréquentes (horaires, menu, allergies, parking), et vous envoie un SMS récapitulatif après chaque appel.

Coût : 149 €/mois fixe. **ROI** : atteint dès la 3^e réservation récupérée.

2

Couche 2 — SMS automatique de rattrapage

Pour les 5-10 % d'appels que l'agent ne résout pas (demandes atypiques, groupes de 20+), un SMS est envoyé automatiquement dans les 30 secondes : « *Bonjour, désolé de vous avoir manqué. Souhaitez-vous réserver ? Répondez par SMS, on s'en occupe.* »

Taux de réponse moyen : 34 % (vs 2 % pour un appel en retour classique).

3

Couche 3 — Page de réservation one-click

L'agent vocal envoie aussi un lien direct vers votre formulaire de réservation. Certains clients préfèrent écrire. Donnez-leur le choix.

Conversion lien → réservation : 61 %.

4. Plan d'action — 5 étapes, ce week-end

1

Mesurez votre fuite actuelle

Demandez à votre opérateur (ou dans votre espace client) le relevé des appels des 30 derniers jours. Comptez les **appels non décrochés**. Multipliez par votre panier moyen × 0,83. Vous avez votre chiffre. **Il va vous secouer.**

2

Déportez votre numéro vers un agent IA

Sans changer de numéro, configurez un renvoi automatique vers l'agent après 3 sonneries. Votre équipe décroche si elle peut, sinon l'IA prend le relais. Aucune installation, aucun matériel.

3

Briefez l'agent en 10 minutes

Vous donnez à l'agent : les horaires, le menu, les jours de fermeture, 5-10 questions fréquentes, et votre outil de réservation (TheFork, Zenchef, Google Agenda, cahier papier scanné, peu importe). L'agent est opérationnel en 24h.

4

Recevez un SMS après chaque appel

Vous gardez le contrôle. Chaque appel = un SMS récap avec nom, horaire, nombre de couverts, allergies. Vous validez d'un clic. Zéro double-saisie.

5

Mesurez au bout de 30 jours

Comparez le CA du mois précédent. Comptez les réservations capturées par l'agent (dans le dashboard). Vous devriez voir entre +12 % et +34 % de couverts — variable selon votre taux d'appels ratés initial.

5. Étude de cas — Le Petit Canard, Lyon 2^e

Restaurant bistronomique, 35 couverts, 2 services, 6 employés.

Indicateur	Avant	Après (4 mois)
Appels reçus / semaine	280	295
Appels décrochés	161 (57 %)	289 (98 %)
Réservations capturées	94	182
CA hebdomadaire moyen	17 200 €	22 530 €
Coût de l'agent IA	—	149 €/mois
ROI net mensuel	—	+21 167 €

Chiffres représentatifs basés sur les benchmarks sectoriels UMIH 2025 et nos retours clients francophones. Les performances varient selon la typologie de restaurant, la localisation et la saison.

Leçon clé — Le gérant n'a rien changé d'autre : même carte, même équipe, même emplacement. Il a juste arrêté de laisser sonner dans le vide.

6. Questions fréquentes

Est-ce que mes clients vont sentir que c'est une IA ?

Non. Les agents vocaux actuels parlent un français naturel, avec intonations, hésitations et ton adapté au restaurant. 9 clients sur 10 ne font pas la différence — et ceux qui la font apprécient la rapidité de réponse.

Et si un client a une demande bizarre ?

L'agent transfère l'appel ou envoie un SMS avec demande de rappel. Vous gardez la main sur les cas complexes.

Combien ça coûte vraiment ?

149 €/mois en tarif Essentiel (jusqu'à 500 appels/mois, agent IA + SMS récap + réservations). Pas de frais d'installation, pas d'engagement annuel.

Ça marche avec mon numéro actuel ?

Oui, on configure un simple renvoi d'appel. Vous gardez votre numéro, vos cartes de visite, votre fiche Google. Rien ne change côté client.

Prêt à tester sur votre restaurant ?

Démo gratuite de 15 min. On prend votre numéro, on vous montre l'agent qui répond à votre place, vous décidez.

[Réserver une démo →](#)

© 2026 Répondeo — Agent vocal IA pour PME francophones
repondeo.com • contact@repondeo.com • +32 488 75 70 95