

Pour lutter contre le "No Show" au restaurant, "Demandez le paiement d'un acompte"

Un restaurant montois serre la vis pour contrer le phénomène de désistement. Le président de la Fédération Horeca Hainaut recommande même d'aller plus loin dans certains cas.

U.P.

Publié le 08-08-2022 à 15h21 - Mis à jour le 08-08-2022 à 16h09



©BELGA

Abonnez-vous à la DH Les Sports + et profitez de 5 mois à 1,5€ par semaine seulement !

Le "No Show", soit le fait de ne pas honorer une réservation sans décommander, agace plus d'un restaurateur et certains décident de prendre des mesures pour endiguer le phénomène. Comme le Masu, petit restaurant dans le centre-ville de Mons. *"Suite aux nombreux désistements de dernière minute, nous sommes dans l'obligation de trouver une solution pour nous éviter ces désagréments"*, annoncent les gérants sur les réseaux sociaux. *"Le restaurant est petit et tous les soirs nous refusons du monde. Donc perdre une table parce que les gens changent d'avis ou ne vérifient pas leur mail, ça devient très embêtant."* Embêtant pour les clients potentiels qui se voient servis un: *"désolé, c'est complet"*, et pour les finances de l'établissement.

Désormais, pour manger dans l'établissement, il faudra confirmer sa réservation le jour même quand le restaurant prend contact avec vous. *"Si à 15h30 nous n'avons pas pu vous joindre, nous remettons votre table à disponibilité d'autres clients."* Si certains clients trouveront peut-être fort de devoir confirmer leur réservation, c'est une des suggestions que fait la Fédération Horeca pour prévenir le phénomène.



"On entend très régulièrement parler de 'No Show', confirme Luc Marchal, président de la Fédération Horeca Hainaut. S'il s'agit d'un petit nombre pour une table, on conseille de demander un numéro de téléphone et de rappeler ensuite dans la foulée. Si la personne hésite avant de donner son numéro, c'est qu'elle en invente probablement un. Au moindre doute, il ne faut pas hésiter à rappeler la personne pour demander de confirmer la table."

En cas de réservation d'un nombre important de convives, Luc Marchal conseille d'aller plus loin: *"on conseille de demander le paiement d'un acompte, ne fût-ce que 20 euros par personne. Au moins, on est sûr d'éviter les mauvaises blagues. Au-delà de quatre personnes, cela implique souvent de changer la configuration de la salle et autant s'épargner de le faire pour rien."* La pratique est peu répandue, mais Luc Marchal considère la démarche comme logique. *"Pourquoi au théâtre, paierez-vous votre place à l'avance et pas au restaurant ? A l'hôtel également, on vous demande souvent une carte de crédit en garantie en cas de problème."*

De plus, les réservations groupées peuvent s'avérer plus risquées : *"à un certain moment, il y avait des clients qui réservaient dans plusieurs endroits, pour garder le choix de l'établissement et pour proposer à leurs amis d'aller manger à tel ou tel endroit...sans décommander les établissements non retenus."*



Si on parle beaucoup du No Show actuellement, au niveau de la Fédération Horeca Hainaut, on n'est pas en mesure de dire s'il est en augmentation. *"J'ai l'impression que c'est par vagues...Dernièrement, on a eu beaucoup de plaintes du côté de"*

Tournai et Mouscron... "Quand Luc Marchal dirigeait son restaurant, soit jusqu'en 2019, le phénomène y était assez marginal. A-t-il augmenté depuis, ou les restaurateurs sont-ils plus sensibles à ce mauvais comportement qui leur cause un manque à gagner après une crise sans précédent pour le secteur ?

Publicité