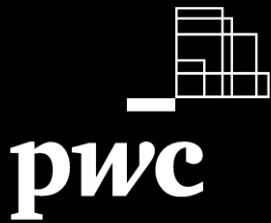


strategy&



Studio dell'impatto economico di TripAdvisor e TheFork sul mercato della ristorazione

Ottobre 2019

Agenda

Introduzione

03

Il mercato globale della ristorazione prevede un tasso annuo di crescita del +4,7% fino al 2022

07

TripAdvisor e TheFork hanno aiutato gli utenti a scegliere ~320 milioni di ristoranti nel 2018

13

Con TripAdvisor e TheFork i ristoratori aumentano i profitti

16

TripAdvisor e TheFork creano o sostengono migliaia di posti di lavoro

22

Appendici

28

Introduzione

Il mercato globale della ristorazione ha raggiunto €1,4 trilioni nel 2018 e il suo tasso annuo di crescita dovrebbe accelerare dal 2,9% (2010-2018) al 4,7% (2018-2022).

I consumatori mangiano fuori più spesso che in passato nonostante la rapida crescita delle consegne a domicilio. Mangiare fuori rimane fortemente motivato dal desiderio di riunirsi e di condividere un'esperienza di vita reale.

Con l'evolversi delle preferenze dei consumatori e un maggiore utilizzo delle nuove tecnologie, il settore globale della ristorazione sta vivendo una rapida trasformazione.

Qualità, esperienza, personalizzazione e comodità sono i fattori di scelta principali nella selezione di un ristorante. Il desiderio di cibi più salutari e le preoccupazioni sulla sostenibilità hanno portato a un cambiamento nei gusti del consumatore e a una riformulazione dell'offerta dei ristoranti.

Il settore della ristorazione utilizza la digitalizzazione per ogni fase della catena del valore: l'utilizzo delle nuove tecnologie ridefinisce il modo in cui i ristoratori comunicano con i clienti a 360 gradi e, nella stessa misura, trasforma le interazioni dei consumatori con i ristoranti.

In questo contesto, i consumatori cercano sempre più di trovare informazioni e consigli prima di prenotare un ristorante. Le recensioni online sono molto determinanti nella ricerca di un ristorante, sia in viaggio che nella propria città.

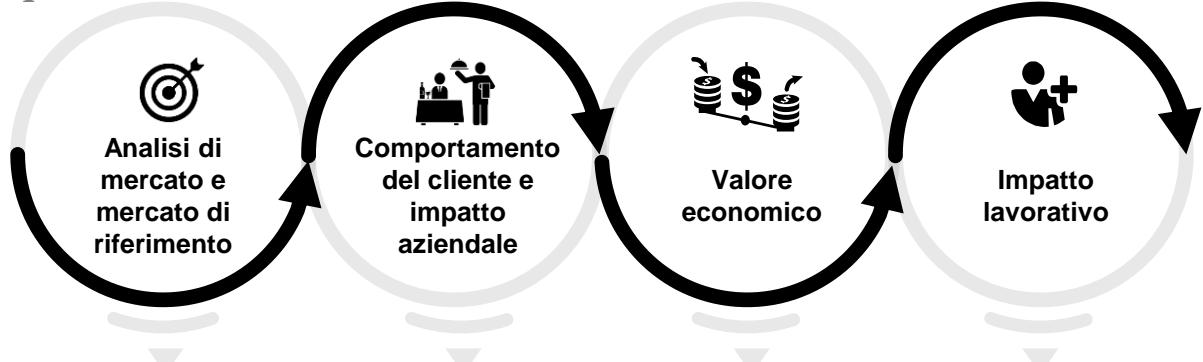
La prenotazione di un tavolo nel posto giusto è vista dai consumatori come la fase principale che precede un'esperienza gastronomica. La prenotazione online e le piattaforme di recensioni sono più importanti che mai per reinventare servizi personalizzati in base alle preferenze dei consumatori.

TripAdvisor e TheFork, entrambi leader nel mercato delle recensioni e della prenotazione online, hanno creato un nuovo modo di aiutare i consumatori a fare scelte consapevoli, permettendo loro di prenotare un tavolo comodamente e istantaneamente dal loro dispositivo mobile. Allo stesso tempo, hanno aiutato i ristoranti a espandere il loro mercato e ad affrontare le richieste della clientela in modo più efficace.

Questo studio analizza, attraverso ricerche di mercato e dati dei consumatori, l'influenza di TripAdvisor e TheFork sulle scelte gastronomiche e il loro impatto socio-economico sul mercato della ristorazione.



Argomenti principali di questo studio



Quanto è grande **il mercato della ristorazione** e quali sono i **motori principali**?

Qual è il **mercato di riferimento** per TripAdvisor/TheFork?

Qual è l'impatto di TripAdvisor e di TheFork sulle **scelte gastronomiche**?

Quanti **pasti aggiuntivi** sono stati serviti grazie all'attività di TripAdvisor e di TheFork?

Quali sono i **ricavi generati nel mercato della ristorazione** dall'attività di TripAdvisor e di TheFork?

Quali sono i **ricavi generati per ogni ristorante** dall'attività di TripAdvisor e di TheFork?

Quanti **posti di lavoro** sono stati **creati o sostenuti** grazie all'attività di TripAdvisor e di TheFork?



Metodologia

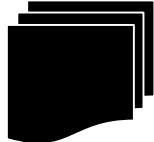
Fonti

Ricerca di mercato



Sono state condotte ricerche di mercato tra cui l'analisi dell'evoluzione storica e prevista delle vendite di settore, del numero di punti di ristorazione e delle posizioni dei ristoranti a livello globale e nei 6 Paesi principali valutati nello studio.

Dati raccolti da TripAdvisor e TheFork



Sono stati raccolti dati interni e storici sui ristoranti partner di TripAdvisor e di TheFork, compresi: numero di ristoranti, prezzi, numero di prenotazioni, livello di sconti, numero medio di persone per prenotazione, numero di recensioni/immagini/risposte della direzione, ecc.

Indagine di consumo



L'indagine include 2.127 intervistati negli Stati Uniti, Regno Unito, Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi. La ripartizione degli intervistati rappresenta la popolazione relativa in ogni Paese in termini di età e sesso.

Estensione territoriale

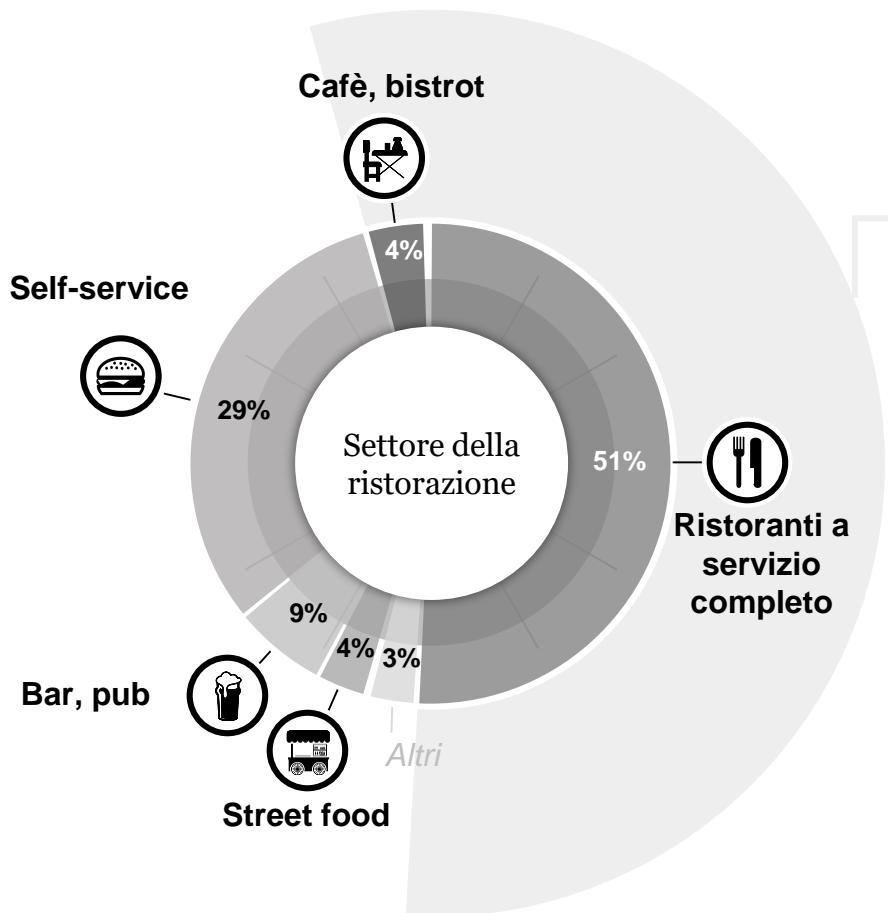
**Lo studio prende
in esame 6 Paesi
dove operano
TripAdvisor
e TheFork**



Mercato della ristorazione: estensione e definizioni



Settore globale della ristorazione per categoria, % di vendite nel 2018



Mercato della ristorazione

Questo studio si concentra sul mercato della ristorazione, che fa parte del settore della ristorazione, composto da ristoranti a servizio completo e bar/pub, definiti come esercizi con posti a sedere e servizio al tavolo che offrono una grande varietà di tipologie di pasto

— Definizioni



Ristoranti a servizio completo

Tutti gli esercizi con focus sul cibo, posti a sedere e servizio al tavolo



Bar, pub

Bar, pub e discoteche con focus su bevande alcoliche



Cafè, bistrot

Tutti gli esercizi che servono principalmente bevande analcoliche ma anche una vasta offerta di cibo



Street food

Piccoli esercizi, a volte mobili, in cui il cibo viene preparato e servito per l'asporto da uno sportello o da un banco espositivo



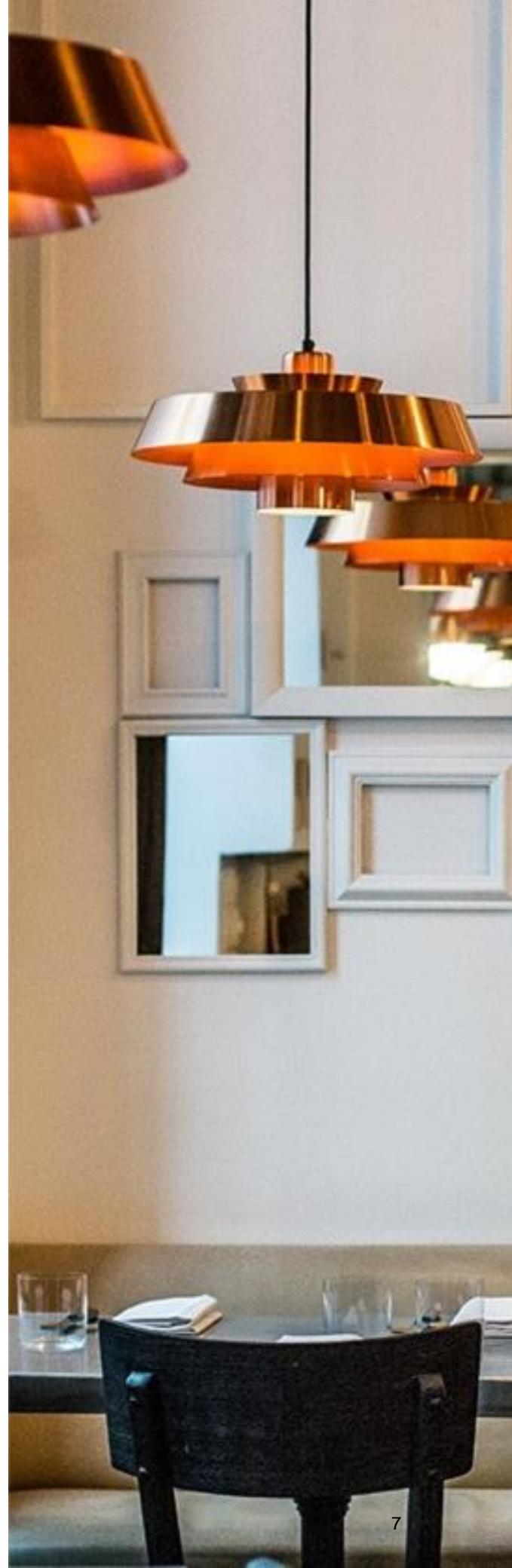
Ristoranti a servizio limitato

Fast food e locali di consegna a domicilio e/o da asporto (che non offrono il consumo in loco)

Altro

Self service, negozi di caffè e tè e bar specializzati in succhi/smoothies/frullati

Il mercato globale
della ristorazione
prevede un tasso
annuo di crescita del
+4,7% fino al 2022



Il mercato globale della ristorazione ha raggiunto €1,4 trilioni nel 2018; il tasso annuo di crescita dovrebbe accelerare dal 2,9% p.a. (2010-2018) al 4,7% p.a. (2018-2022)

Nel periodo dal 2010 al 2018, le vendite globali dei ristoranti sono salite del 2,9% p.a. mentre quelle del settore più ampio della ristorazione sono aumentate del 2,6% p.a. Questa crescita è stata influenzata positivamente dalle condizioni macro-economiche e demografiche generali: nel periodo dal 2012 al 2018 il PIL globale è cresciuto del 2,2% p.a., mentre l'urbanizzazione del 2% p.a.

La crescita nel settore della ristorazione è stata determinata dai Paesi in via di sviluppo, soprattutto l'Asia Pacifica e il Medio Oriente/Africa. L'Asia Pacifica è la regione con più rapida crescita, +5,8% p.a. dal 2010 al 2018 e rappresenta più del 55% delle vendite totali del settore della ristorazione nel 2018. Il Medio Oriente e l'Africa sono cresciuti del +4,7% p.a. nello stesso periodo, principalmente grazie agli Stati del Golfo. L'America Latina ha sofferto una recessione economica dal 2014 al 2016 che ha portato a un rallentamento nel mercato della ristorazione (+0,9% p.a. dal 2010 al 2018).

I Paesi maturi, Nord America ed Europa, sono cresciuti più lentamente soprattutto a causa delle crisi economiche e di sicurezza in queste zone (+1,6% p.a. negli Stati Uniti e in Canada; -1,6% p.a. in Europa).

Il settore è molto frammentato, anche in Nord America dove si trovano gran parte delle sedi delle catene principali. Gli operatori indipendenti rappresentano la stragrande maggioranza dei ristoranti di ogni mercato, con barriere all'ingresso relativamente basse rispetto ad altri settori.

La richiesta di cibo locale e innovativo, insieme alle nuove aspettative dei consumatori, hanno aiutato i ristoratori indipendenti a svilupparsi sul mercato.

È prevista un'ulteriore accelerazione del mercato della ristorazione del +4,7% p.a. dal 2018 al 2022, guidata da un aumento della domanda dei consumatori.

Infatti, a causa del sempre minore tempo libero a disposizione e di una crescita del potere d'acquisto, i consumatori cucinano sempre meno a casa, il che rappresenta un'opportunità per i ristoranti e i servizi di consegna a domicilio.

L'esperienza rimane un fattore chiave nella frequentazione di un ristorante: nonostante un numero crescente di opzioni di consegna a domicilio, i consumatori continueranno a passare il loro tempo a mangiare al ristorante.

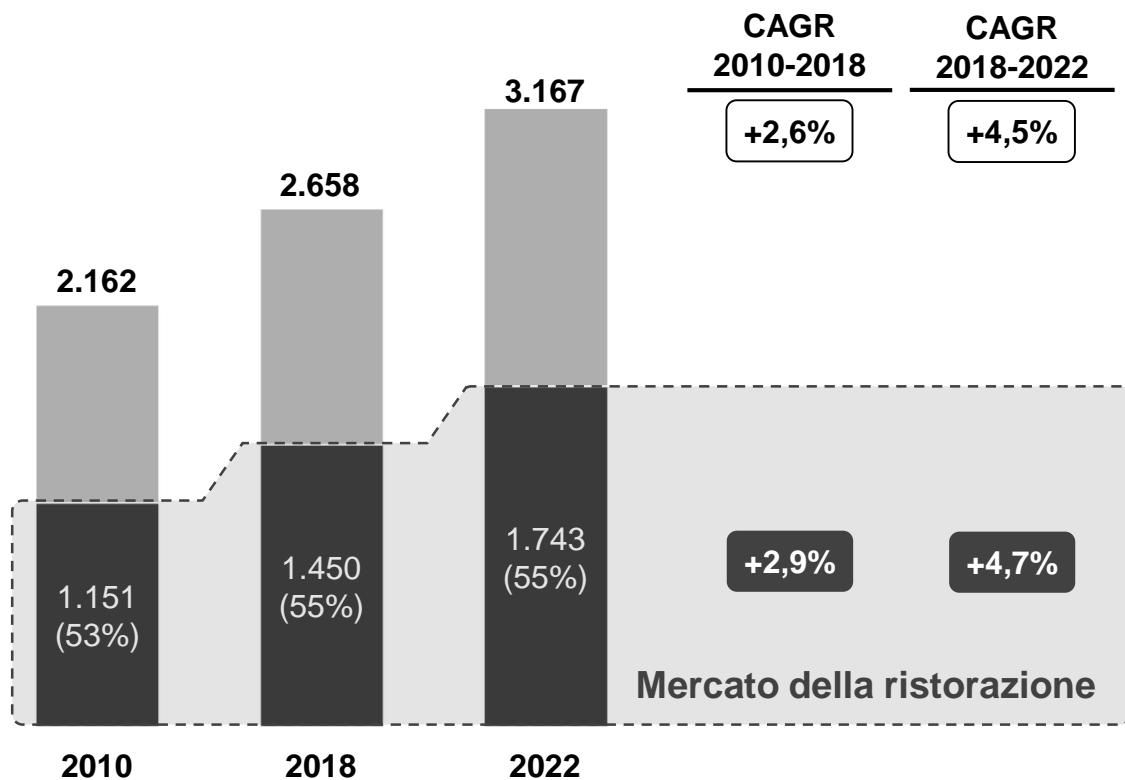
Si prevede che i Paesi in via di sviluppo ricopriranno un ruolo da protagonisti nella crescita grazie alla ripresa economica dell'America Latina, una domanda crescente nell'Asia Pacifica e uno sviluppo di infrastrutture di vendite al dettaglio in Medio Oriente/Africa.

Tuttavia, si prevede una competizione più intensa nel mercato della ristorazione con un numero crescente di operatori, da quelli già presenti ai nuovi arrivati quali le piattaforme di cibo, i ristoranti virtuali e la nuova generazione di supermercati.



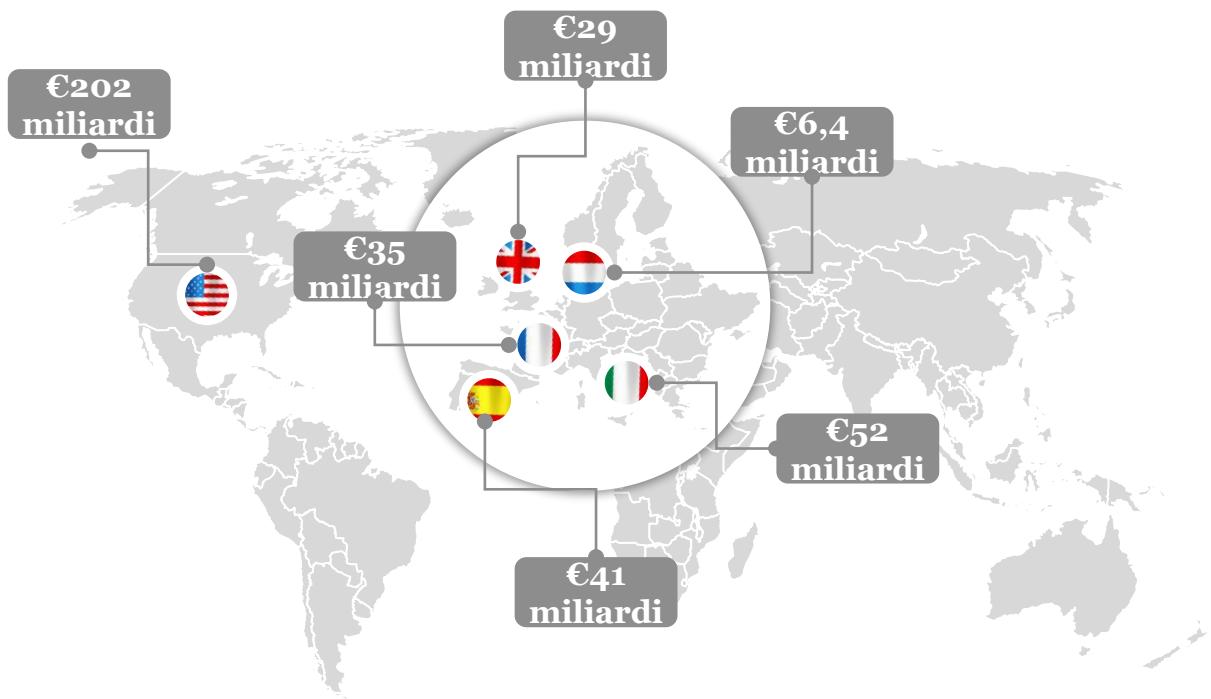


Settore globale della ristorazione, vendite in miliardi di EURO



Fonti: Euromonitor e analisi di PwC Strategy&

Mercato della ristorazione nei paesi analizzati, vendite in miliardi di EURO nel 2018



Mercato della ristorazione nei paesi analizzati, CAGR 2010-2018 e 2018-2022 in %

	CAGR 2010-2018	CAGR 2018-2022
USA	+1,8%	+2,5%
Regno Unito	0,0%	+1,0%
FR	-2,1%	+2,2%
IT	-2,7%	+0,6%
ES	-1,7%	+5,8%
NL	+1,4%	+2,3%

+5,8%

La Spagna si sta riprendendo da una crisi economica grazie alla crescita del turismo, dei consumi e di una cucina innovativa. Si prevede un boom nel mercato della ristorazione nel periodo dal 2018 al 2022



TripAdvisor e TheFork sono operatori leader nel settore della ristorazione, offrendo servizi sia ai consumatori che ai ristoranti

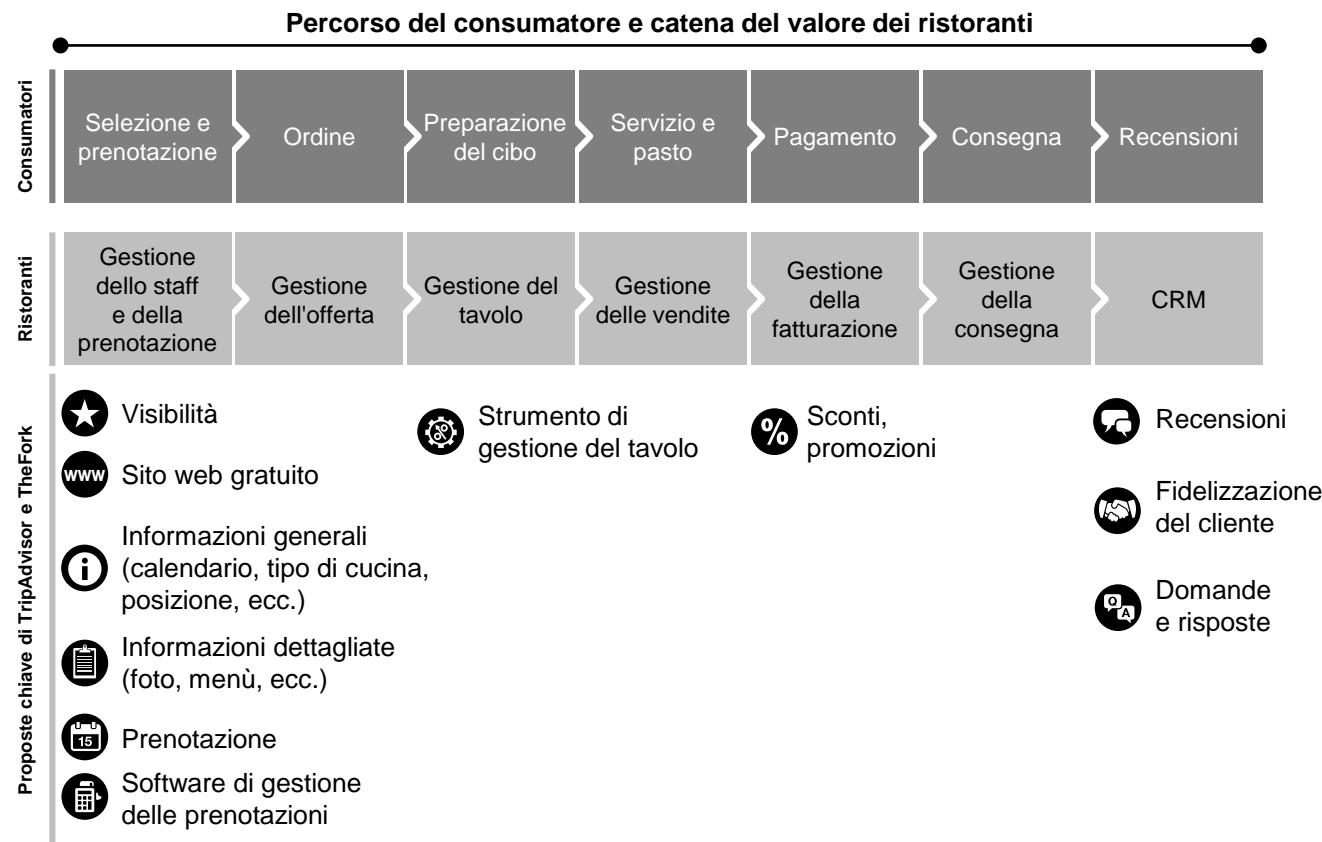
TripAdvisor e TheFork affrontano le esigenze dei consumatori per dar loro la possibilità di prendere decisioni consapevoli fornendo informazioni generali, quali calendario, tipo di ristorante e posizione, nonché informazioni dettagliate come recensioni, foto, menù, ecc.

TheFork fornisce ai clienti un servizio di prenotazione online di facile utilizzo. Ha inoltre sviluppato un software dedicato per i ristoranti al fine di gestire le prenotazioni. La versione premium del software rappresenta uno strumento importante per la gestione e la fedeltà del cliente.

TripAdvisor è una community online aperta in cui i ristoranti sono elencati e recensiti dai consumatori. Si può prenotare online tramite la piattaforma di TheFork oppure tramite l'API di altre piattaforme di prenotazione.

I ristoranti presenti su TripAdvisor o partner di TheFork possono beneficiare di maggiore visibilità, un sito web gratuito, la possibilità di interagire con i clienti, rispondendo allo stesso tempo alle recensioni e caricando foto del proprio ristorante.

Proposta di valore di TripAdvisor e TheFork: caratteristiche principali



TripAdvisor
e TheFork hanno
aiutato gli utenti
a scegliere ~320
milioni di ristoranti
nel 2018





Nel 2018, hanno aiutato gli utenti a scegliere ~320 milioni di ristoranti nei 6 Paesi analizzati

TripAdvisor e TheFork hanno avuto un impatto economico sostanziale e positivo sul settore della ristorazione.

L'impatto di TripAdvisor sul mercato della ristorazione può essere classificato in due modi, l'impatto totale e l'impatto incrementale. L'impatto totale di TripAdvisor viene definito come il reddito complessivo generato per i ristoranti presenti sul sito da tutte le prenotazioni influenzate dalla sua attività. L'impatto incrementale di TripAdvisor viene definito come il reddito incrementale generato per i ristoranti presenti sul sito da tutte le prenotazioni che non sarebbero avvenute senza la piattaforma*. L'impatto di TheFork è il reddito complessivo generato per i ristoranti partner da tutte le prenotazioni su TheFork.

L'effetto cumulativo generato dalle due piattaforme è il risultato della somma** dell'impatto totale di TripAdvisor e dell'impatto di TheFork, definito come il reddito generato per i ristoranti presenti sul sito o partner da tutte le prenotazioni influenzate dall'attività di TripAdvisor e TheFork.

Effetto cumulativo di TripAdvisor e TheFork nei sei Paesi analizzati

Mercato della ristorazione, 2018

Effetto cumulativo

**€7,2 miliardi
di euro in reddito
generato
per i ristoranti**



Rappresenta
~320 milioni
di ristoranti scelti
dai clienti

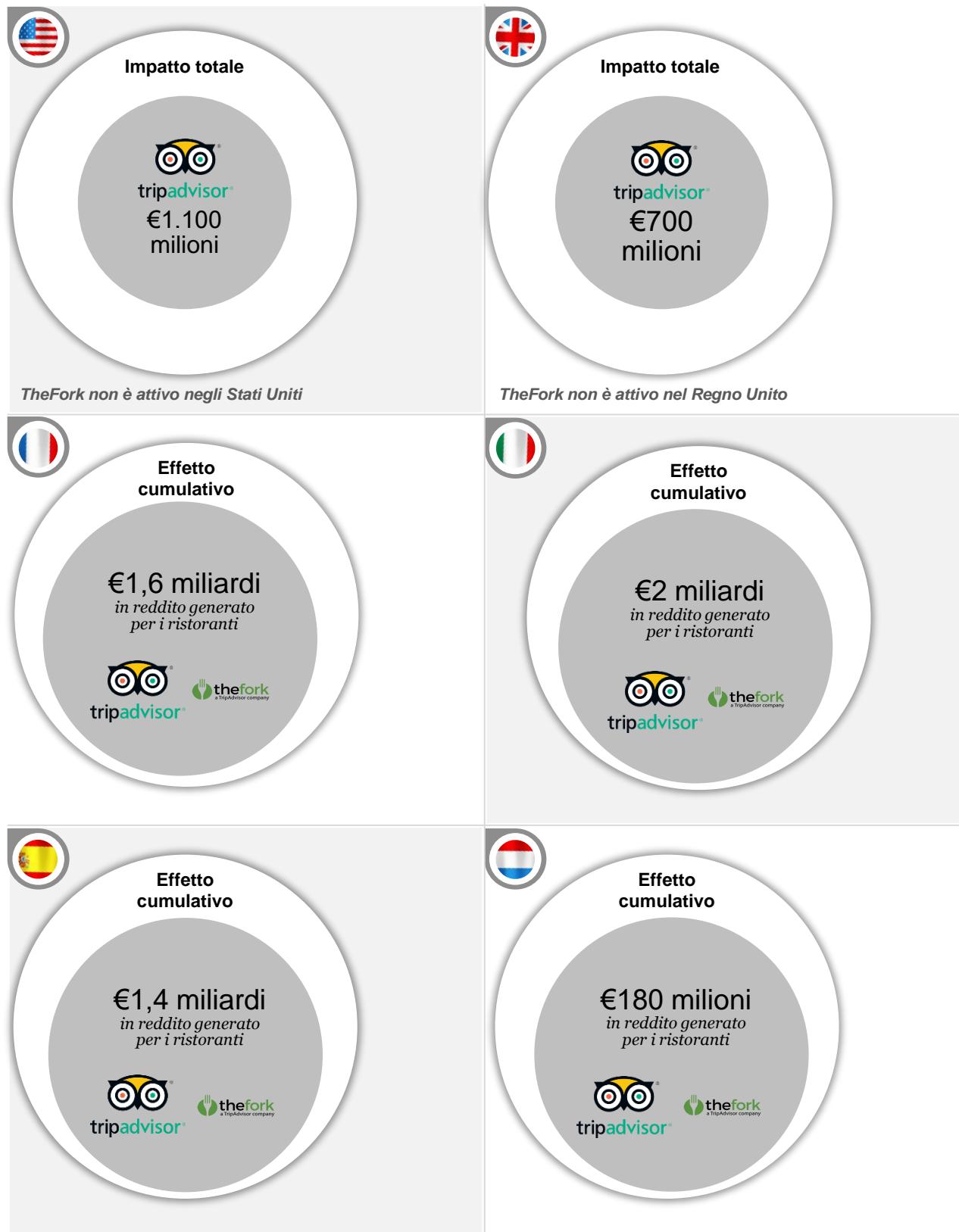
L'impatto di TripAdvisor già incluso nell'impatto di TheFork**

*) Per determinare le entrate incrementali, è stato condotto un sondaggio sui consumatori a marzo 2019 nelle 6 aree geografiche valutate. Ai clienti di TripAdvisor è stato chiesto: "In che misura la visualizzazione di un ristorante sul sito o sull'app di TripAdvisor è stata decisiva nella sua scelta di recarsi al ristorante?" Quando la risposta era "decisiva", le relative prenotazioni sono state considerate come prenotazioni aggiuntive rese possibili da TripAdvisor.

**) Una fetta delle prenotazioni su TheFork deriva da utenti che hanno precedentemente visitato il sito di TripAdvisor. L'effetto cumulativo esclude questo doppio conteggio.

Estensione: mercato della ristorazione negli Stati Uniti, Regno Unito, Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi nel 2018.
Fonti: analisi di PwC Strategy&

A livello del mercato della ristorazione, nel 2018



Fonte: analisi di PwC Strategy&

L'impatto di TripAdvisor già incluso nell'impatto di TheFork

Con TripAdvisor
e TheFork i ristoratori
aumentano i profitti





Nel 2018, TripAdvisor ha influenzato ~285 milioni di decisioni e ha aiutato i ristoranti a servire ~1,5% di clienti in più

TripAdvisor ha contribuito positivamente al mercato della ristorazione.

Sono state innanzitutto prese in considerazione tutte le prenotazioni effettuate dopo la raccolta di informazioni sulla piattaforma di TripAdvisor, nel caso in cui le informazioni avessero influenzato le scelte di ristoranti.

In seguito, una parte di quelle prenotazioni sono state identificate come incrementali, generando quindi possibilità commerciali aggiuntive per i ristoranti presenti sul sito TripAdvisor.

Impatto economico di TripAdvisor nei Paesi analizzati nel 2018



*Estensione: mercato della ristorazione negli Stati Uniti, Regno Unito, Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi nel 2018.
Informazioni sul metodo di calcolo in appendice.*

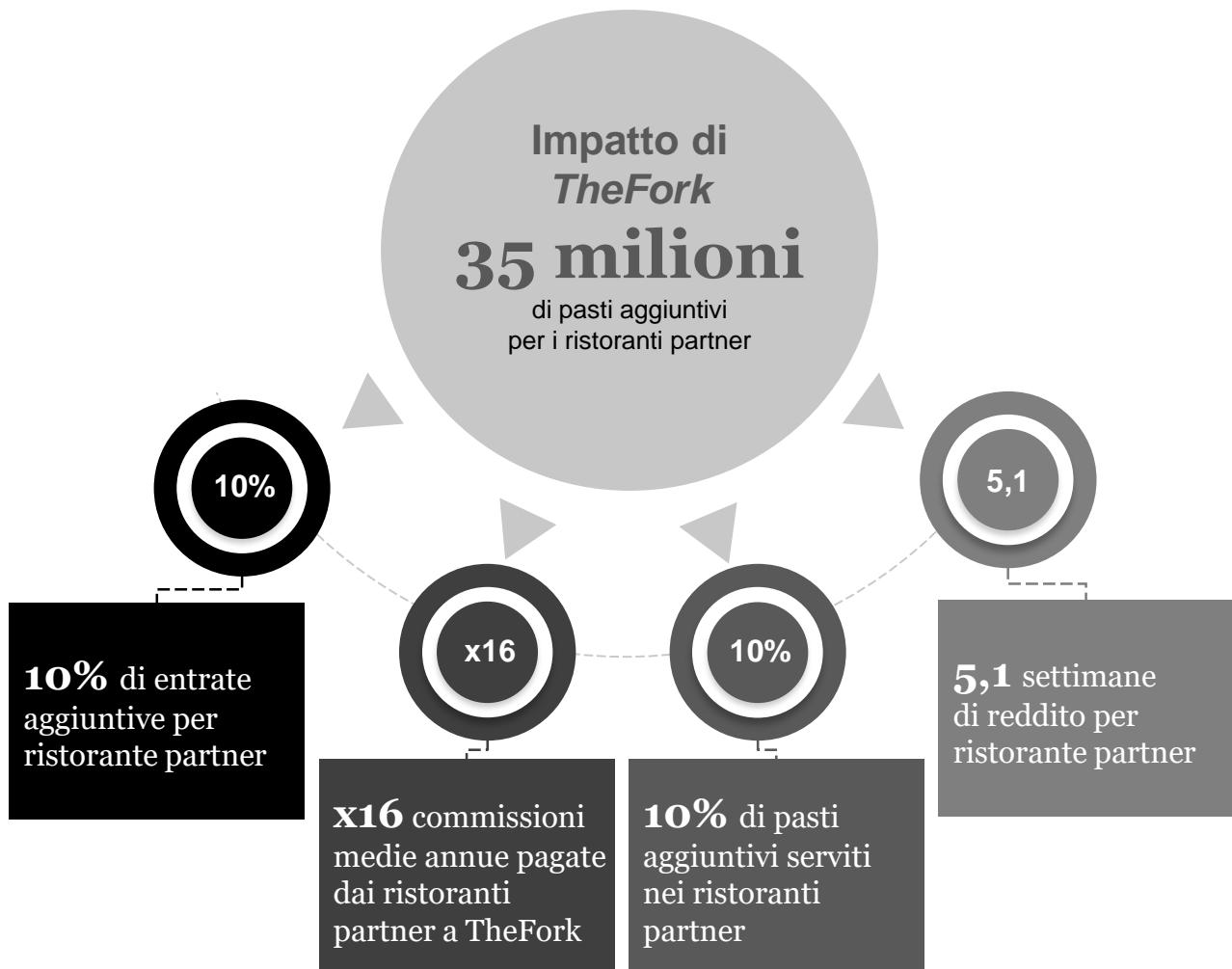
Fonti: TripAdvisor, ricerca di mercato, sondaggi sui consumatori, analisi di PwC Strategy&

Nel 2018, grazie all'attività di TheFork, i ristoranti partner hanno servito ~35 milioni di pasti aggiuntivi e moltiplicato il loro investimento per 16

TheFork influenza positivamente il mercato della ristorazione portando i consumatori ai ristoranti partner.

Questa cifra mostra come TheFork contribuisca a incrementare l'attività dei ristoranti partner e a migliorare il loro rendimento.

Impatto economico di TheFork nei Paesi analizzati nel 2018



Estensione: mercato della ristorazione in Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi nel 2018.

Informazioni sul metodo di calcolo in appendice.

Fonti: TheFork, ricerca di mercato, analisi di PwC Strategy&

Crescita dei ristoranti online: dalla pianificazione alla prenotazione

"L'industria della ristorazione sta attraversando un importante periodo di digitalizzazione dato che i consumatori vogliono sempre più comparare online i ristoranti e prenotare facilmente un tavolo dal proprio dispositivo mobile" ha affermato Bertrand Jelensperger, senior vice president TripAdvisor Restaurants & CEO TheFork. *"Una lezione importante dallo studio di Strategy& è che i proprietari di ristoranti che comunicano costantemente con gli ospiti online e rendono prenotabile la loro attività online aumentano significativamente le loro possibilità di successo".*

Questo studio rivela 5 azioni chiave per avere successo online

1 Siate
dove i clienti
effettuano le
loro ricerche

2 Cogvolgete
i clienti online

3 Incoraggiate
le recensioni
online

4 Siate
prenotabili
online

5 Considerate
le soluzioni
di marketing
online
a pagamento

Milioni di consumatori si rivolgono ai siti e alle app di pianificazione dei viaggi per trovare il luogo perfetto dove mangiare. Avere una presenza su TripAdvisor, che non prevede alcun costo per i business, porta a un **+2% dei ricavi medi annuali di un ristorante**.

I proprietari traggono benefici dal rivendicare gratuitamente la loro pagina su siti come TripAdvisor e dal comunicare con i clienti, ad esempio rispondendo alle recensioni online. **Appropriarsi della propria pagina su TripAdvisor genera in media ~€14.000 di entrate incrementali all'anno per ristorante.**

I business possono trarre vantaggio dal chiedere ai propri clienti di condividere online le loro recensioni e opinioni sincere. **Le strutture con un totale di recensioni degli utenti che va da 51 a 100 vedono un aumento medio delle entrate del 2%.** Anche i ristoranti con un punteggio medio di 4.5 su TripAdvisor mostrano un **aumento dei ricavi del 2%**, più alto di quello dei ristoranti con punteggi medi più bassi.

i ristoratori che aderiscono alla piattaforma di TheFork per rendere più facile la prenotazione del loro ristorante da parte dei clienti **registrano in media 16 volte il ritorno sull'investimento e una crescita del 10% nei ricavi addizionali.**

I proprietari dovrebbero anche considerare opportunità di marketing a pagamento per aumentare il traffico e le entrate. **I ristoranti iscritti a TripAdvisor Premium ricevono in media una percentuale di ricavi incrementali di 6 punti più alta** dei ristoranti che non sottoscrivono l'abbonamento. **Le strutture con TripAdvisor Ads attiva ricevono 5 volte più ricavi incrementali** di quelle senza.



TripAdvisor
e TheFork creano
o sostengono migliaia
di posti di lavoro



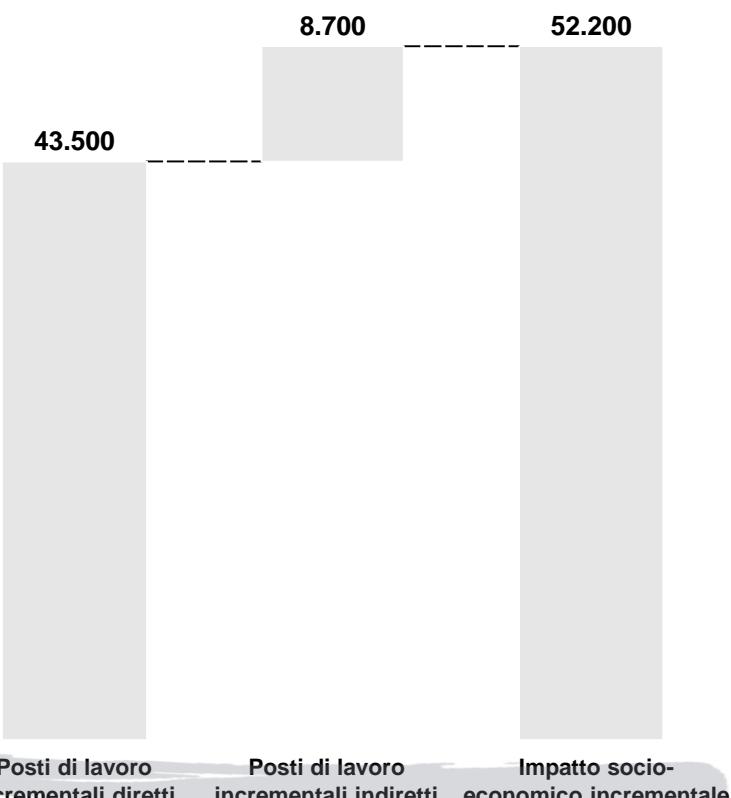
TripAdvisor ha creato o sostenuto +52.000 posti di lavoro incrementali nei sei Paesi analizzati

Supportando i posti di lavoro locali, l'attività di TripAdvisor ha un impatto socio-economico positivo nei Paesi in cui è presente.

L'impatto socio-economico di TripAdvisor viene valutato attraverso il numero di posti di lavoro diretti (ad es. ristoranti) e indiretti (ad es. catena di distribuzione) creati nel settore dall'attività incrementale dei ristoranti attribuibile a TripAdvisor, il che significa tutti i posti di lavoro creati o sostenuti dalle entrate incrementali generate da tutte le prenotazioni che non sarebbero avvenute senza la piattaforma.



Posti di lavoro diretti e indiretti relativi all'impatto incrementale di TripAdvisor (numero di posti di lavoro)*

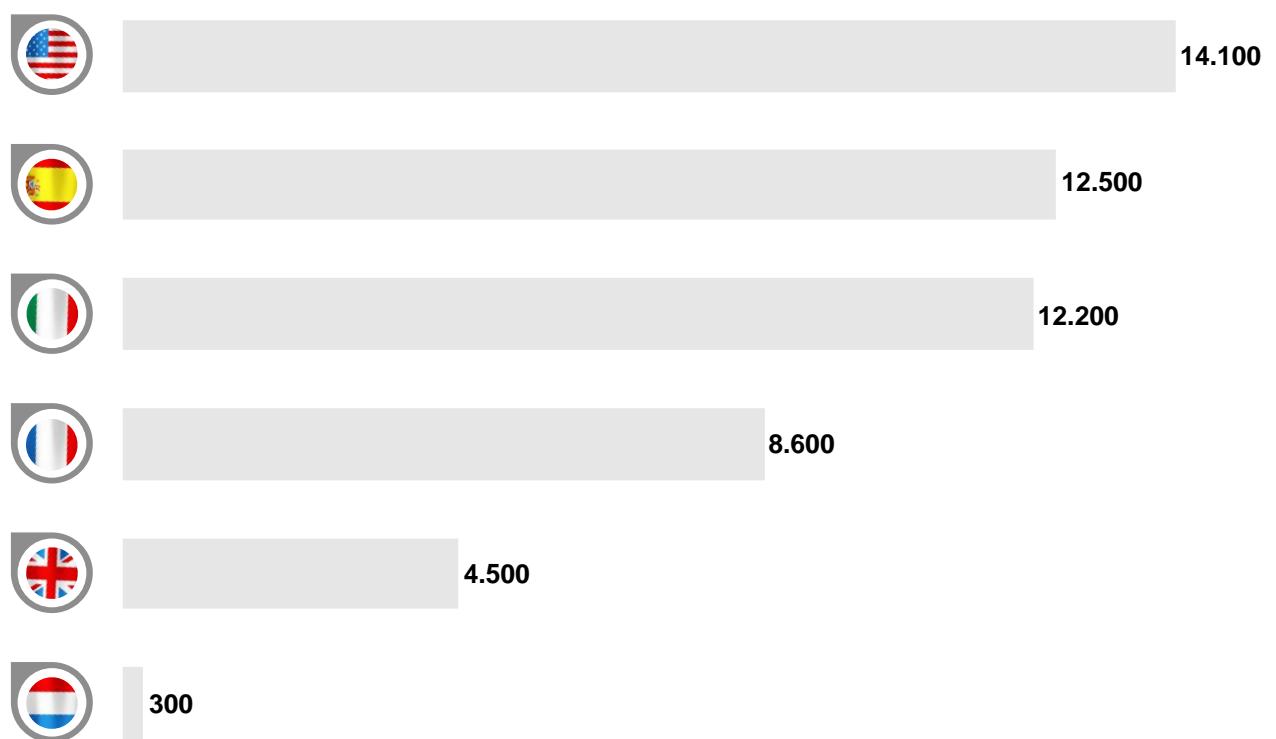


Estensione: mercato della ristorazione negli Stati Uniti, Regno Unito, Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi nel 2018.

*) Sulla base di tabelle input-output, escluse le importazioni.

Fonti: Eurostat, US Bureau of Labor Statistics, OCSE, analisi di PwC Strategy&

**Impatto socio-economico generato dall'impatto incrementale di TripAdvisor,
per Paese* (numero di posti di lavoro)**



*) Sulla base di tabelle input-output, escluse le importazioni.
Fonti: Eurostat, US Bureau of Labor Statistics, OCSE, analisi di PwC Strategy&.

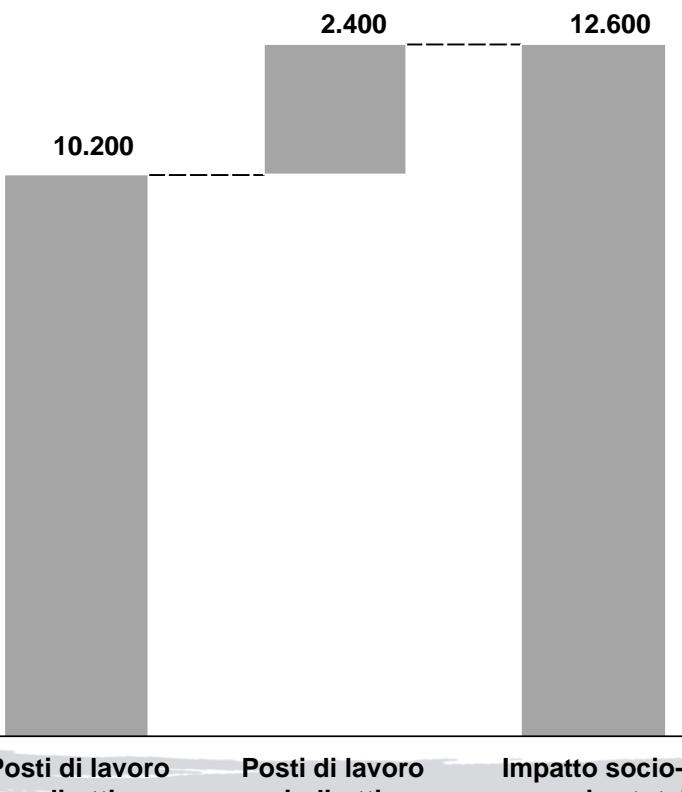
TheFork ha creato o sostenuto ~13.000 posti di lavoro nel settore della ristorazione nei Paesi analizzati

Nei paesi analizzati (Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi), TheFork ha avuto un impatto positivo sul settore della ristorazione in vari modi, dall'aumento delle entrate per i ristoranti al supporto di posti di lavoro locali.

L'impatto socio-economico di TheFork si classifica attraverso il numero di posti di lavoro diretti (ad es. ristoranti) e indiretti (ad es. catena di distribuzione) creati o sostenuti dalla piattaforma, il che significa tutti i posti di lavoro generati dal reddito complessivo derivante da tutte le prenotazioni di TheFork.



Posti di lavoro diretti e indiretti relativi all'impatto di TheFork (numero di posti di lavoro)*

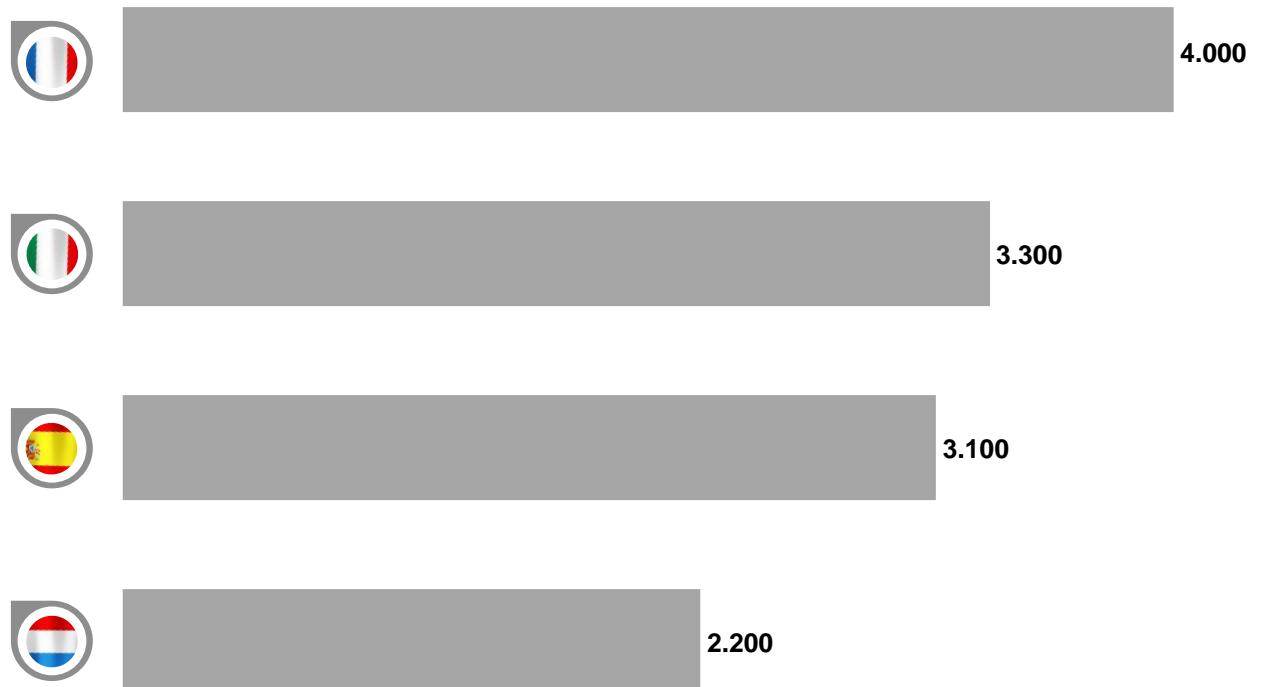


Estensione: mercato della ristorazione in Francia, Italia, Spagna e Paesi Bassi nel 2018.

*) Sulla base di tabelle input-output, escluse le importazioni.

Fonti: Eurostat, US Bureau of Labor Statistics, OCSE, analisi di PwC Strategy&

Impatto socio-economico generato dall'impatto di TheFork, per Paese*
(numero di posti di lavoro)



*) Sulla base di tabelle input-output, escluse le importazioni.
Fonti: Eurostat, US Bureau of Labor Statistics, OCSE, analisi di PwC Strategy&.

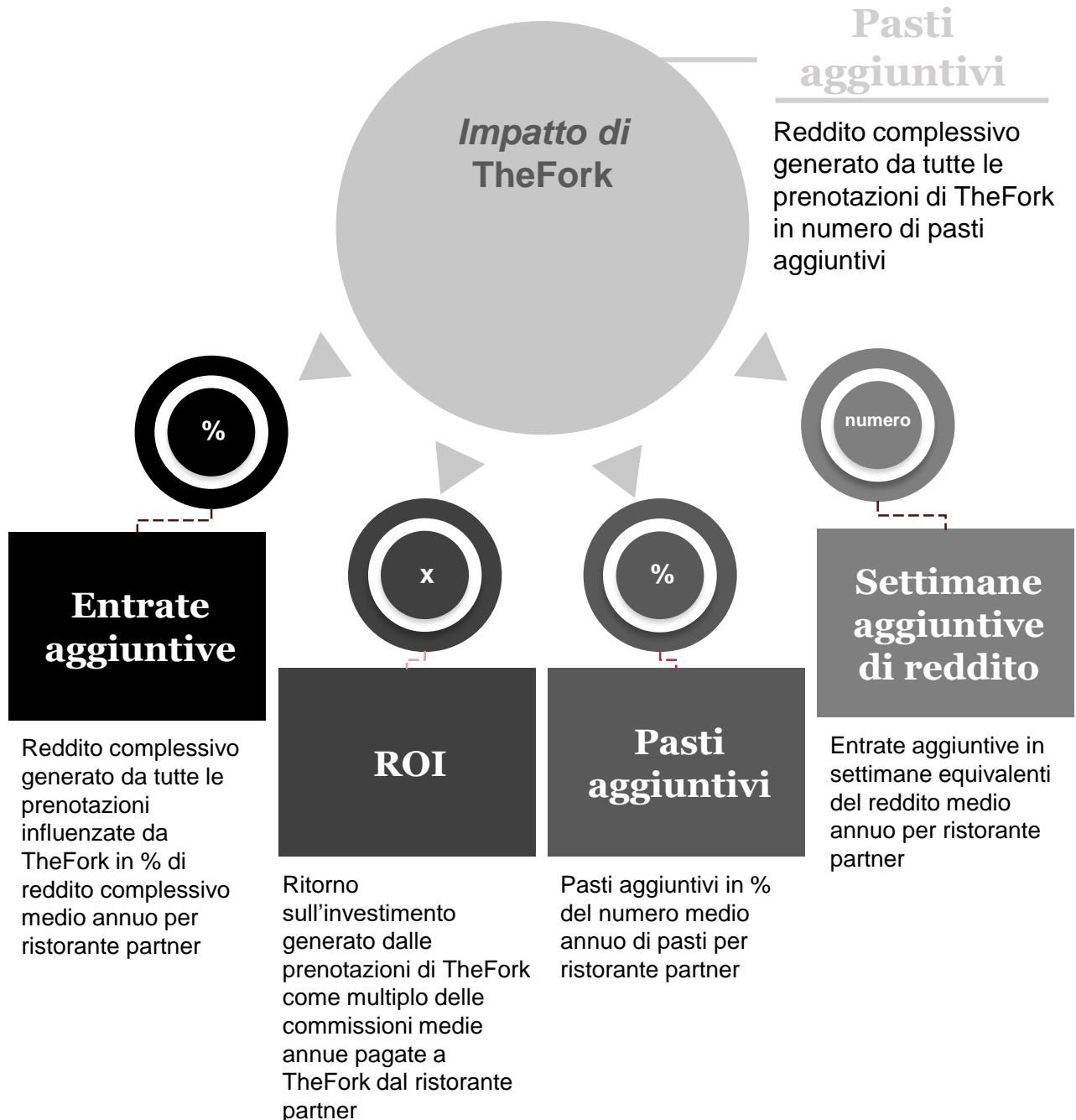


Appendici

Indicatori dell'impatto di TripAdvisor: definizioni



Indicatori dell'impatto di TheFork: definizioni



Indicatori dell'impatto incrementale di TripAdvisor: metodo di calcolo



Entrate incrementali	Entrate medie incrementali per ristorante sul sito generate da tutte le prenotazioni influenzate da TripAdvisor (in EURO nel 2018)	I	Reddito medio per ristorante nel mercato della ristorazione (in EURO nel 2018)
Pasti incrementali	Numero medio di pasti aggiuntivi per ristorante sul sito generato da tutte le prenotazioni influenzate da TripAdvisor (nel 2018)	I	Numero medio di pasti per ristorante nel mercato della ristorazione (nel 2018)
Settimane incrementali di reddito	Entrate medie incrementali per ristorante sul sito generate da tutte le prenotazioni influenzate da TripAdvisor (in EURO nel 2018)	I	Reddito medio per ristorante nel mercato della ristorazione (in EURO nel 2018) 52 (settimane)
Entrate incrementali per visitatore unico	Entrate medie incrementali per ristorante sul sito generate da tutte le prenotazioni influenzate da TripAdvisor (in EURO nel 2018)	I	Numero medio di visitatore unico per ristorante sul sito (nel 2018)

Indicatori dell'impatto di TheFork: metodo di calcolo



Entrate aggiuntive	Reddito medio per ristorante partner generato da tutte le prenotazioni influenzate da TheFork (in EURO nel 2018)	I	Reddito medio per ristorante nel mercato della ristorazione (in EURO nel 2018)
ROI	Reddito medio per ristorante partner generato da tutte le prenotazioni influenzate da TheFork (in EURO nel 2018)	-	Costo medio dei servizi di TheFork per ristorante partner (in EURO nel 2018) I Costo medio dei servizi di TheFork per ristorante partner (in EURO nel 2018)
Pasti aggiuntivi	Numero medio di pasti aggiuntivi per ristorante partner generato da tutte le prenotazioni influenzate da TheFork (nel 2018)	I	Numero medio di pasti per ristorante nel mercato della ristorazione (nel 2018)
Settimane aggiuntive di reddito	Reddito medio per ristorante partner generato da tutte le prenotazioni influenzate da TheFork (in EURO nel 2018)	I	Reddito medio per ristorante nel mercato della ristorazione (in EURO nel 2018) 52 (settimane)

Acronimi: definizioni

Acronimi	Definizione
PIL	Prodotto interno lordo: valore totale di beni e servizi prodotti da un Paese in un anno
APAC	Asia Pacifica: parte del mondo in o vicino all'area dell'Oceano Pacifico Occidentale. Comprende gran parte dell'Asia dell'Est, dell'Asia del Sud, del Sud Est Asiatico e dell'Oceania
MEA	Medio Oriente e Africa
AL	America Latina
p.a.	Annuale
CAGR	Tasso annuo di crescita composto: tasso costante di crescita in un periodo di tempo specifico