

# BILANCIO 2020 E PROSPETTIVE 2021 PER IL SETTORE DELLA RISTORAZIONE IN ITALIA

Milano, 01/03/2020

---

**TheFork: un attore rappresentativo del mercato grazie alla sua presenza in Italia e in tutto il mondo.**

- *Presente in 22 paesi con più di 80,000 ristoranti affiliati*
- *Conta più di 21,000 ristoranti affiliati in Italia, con una diffusione capillare sul territorio italiano non solo per quanto riguarda l'offerta ma anche in termini di utenza*
- *Leader nella prenotazione online dei ristoranti anche in altri paesi della fascia mediterranea (Francia con più di 18,000 affiliati e Spagna con più di 12,000 affiliati), consentendo un valido confronto con altri mercati*

---

## **1. 2020: UN ANNO CHE MOSTRA LA RESILIENZA DEL SETTORE TRAMITE LA FORZA DEI RISTORATORI E UNA BASE UTENTI SEMPRE PIÙ' FIDELIZZATA**

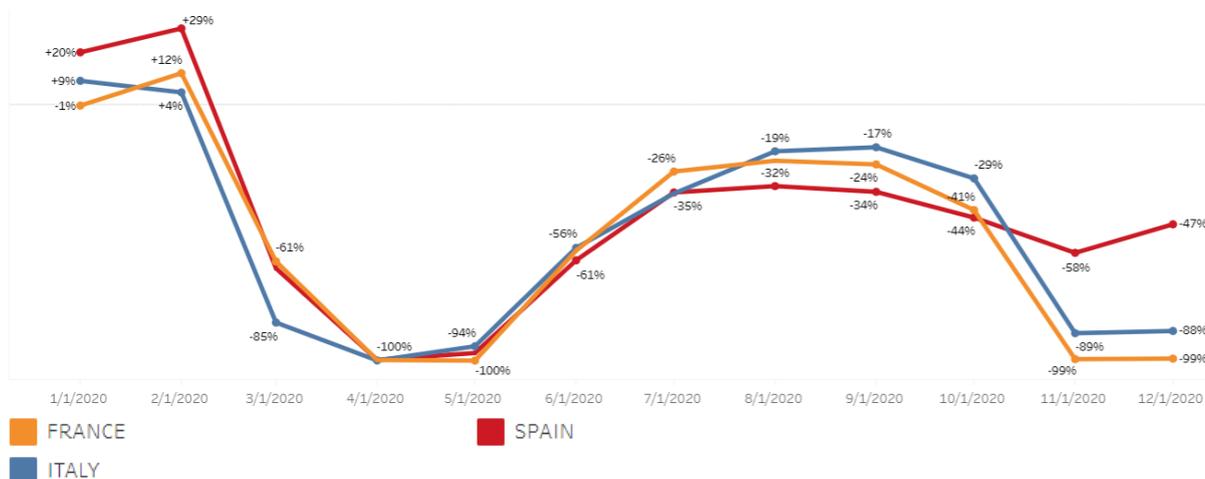
**A. Un'economia tenace in grado di ripartire prontamente nonostante le disparità geografiche, grazie al forte contributo della bella stagione nel sud del Paese e alle iniziative marketing attivate durante il periodo di apertura dei ristoranti, fino alla loro chiusura in ottobre**

### **1. La ripresa nel settore dopo un periodo difficile**

Nell'arco di due mesi, nei tre paesi Italia, Francia e Spagna, il settore è stato in grado di reagire e registrare dati analoghi a quelli del 2019, durante i mesi estivi e l'inizio della stagione autunnale. Emerge che il settore si sia dimostrato solido e reattivo alla possibilità di riaprire e riattivarsi.

Proseguendo verso l'autunno, osserviamo che nei tre paesi la crescita inizia ad arrestarsi con l'arrivo di settembre e in linea con l'andamento della pandemia, nonostante il contributo delle campagne marketing in occasione del festival "Ritorno al Ristorante".

**Crescita annuale (%) del numero medio di coperti prenotati per ristorante in Francia, Italia e Spagna**

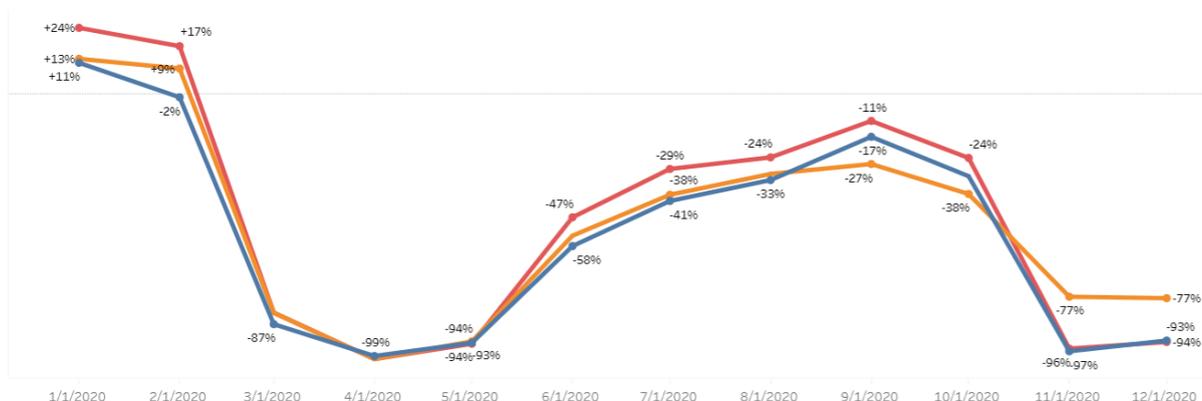


**2. La presenza di disparità geografiche e demografiche**

- a. Al contrario, le aree metropolitane, ad esclusione di quelle caratterizzate da picchi stagionali dovuti a turismo e alla concentrazione di persone, non riescono comunque a recuperare i livelli del 2019 durante l'estate. A gravare sulla situazione, si notano infatti i primi sentori di un impatto delle attività di smart working che hanno sensibilmente diminuito l'affluenza di massa in città.

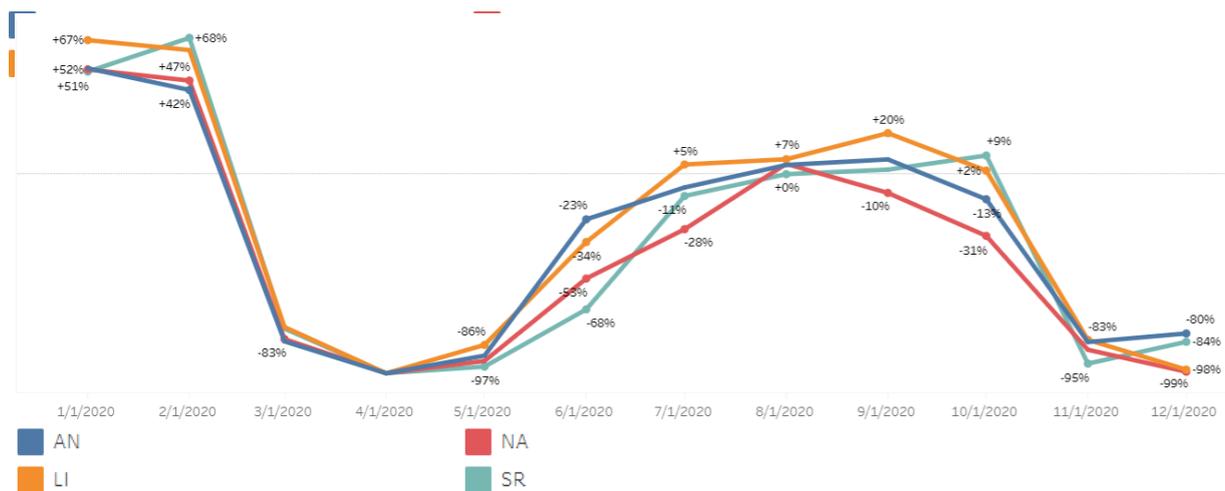
Osserviamo, infatti, un calo della crescita coperti prenotati nelle aree metropolitane come Milano, Roma e Torino se confrontati con il 2019:

**Crescita annuale (%) del numero medio di coperti prenotati per ristorante nelle Città metropolitane di Milano, Roma e Torino**

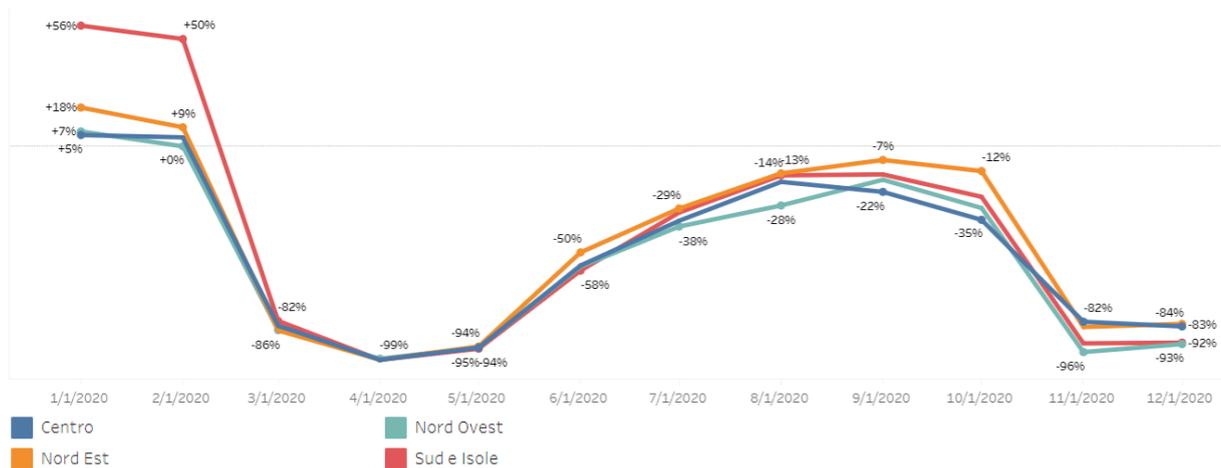


- b. L'impatto delle misure restrittive della scorsa primavera è stato più contenuto nelle aree ad alta vocazione turistica. Ad esempio, nelle province di Ancona, Livorno e Siracusa e nella città metropolitana di Napoli. In queste aree, nei mesi estivi è riscontrabile una crescita percentuale dei coperti prenotati che risultano superiori a quelli del 2019.

**Crescita annuale (%) del numero medio di coperti prenotati per ristorante nelle province di Ancona, Livorno, Napoli e Siracusa**



**Crescita annuale (%) del numero medio di coperti prenotati per ristorante nelle macroregioni\* Nord**



**Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole**

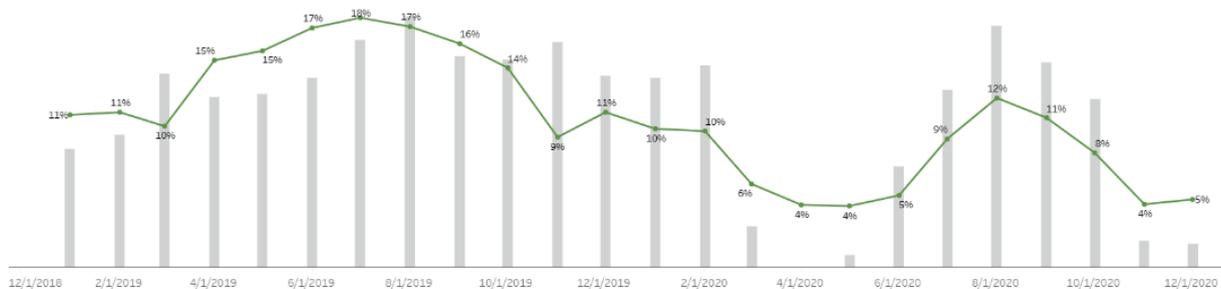
\* Macroregioni: Nord Ovest (Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta), Nord Est (Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto), Centro (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana, Umbria), Sud e Isole (Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sardegna, Sicilia).

Queste disparità si assottigliano riducendo il livello di dettaglio geografico. I valori delle singole province tendono a coincidere già se confrontiamo quattro macroregioni italiane.

- c. L'attività turistica, in particolare quella straniera, ha invece subito un inevitabile calo. Notiamo infatti che le prenotazioni effettuate da utenza straniera nel 2020 sono più contenute rispetto a quelle del 2019. Al contempo, assistiamo ad un aumento della domanda interna che ha in buona parte compensato quella proveniente da altri paesi.

Osserviamo che su tutto il territorio nazionale, nel mese di agosto le prenotazioni da utenti stranieri nel 2020 hanno rappresentato il 12% del totale, contro il 17% del 2019. In aggiunta, nel mese di luglio 2020 esse hanno costituito il 9% del totale prenotazioni, mentre nel 2019 erano ben il 18%.

**Quota (%) delle prenotazioni da utenti stranieri in Italia**



% prenotazioni da utenza straniera  
 Numero totale di prenotazioni onorate

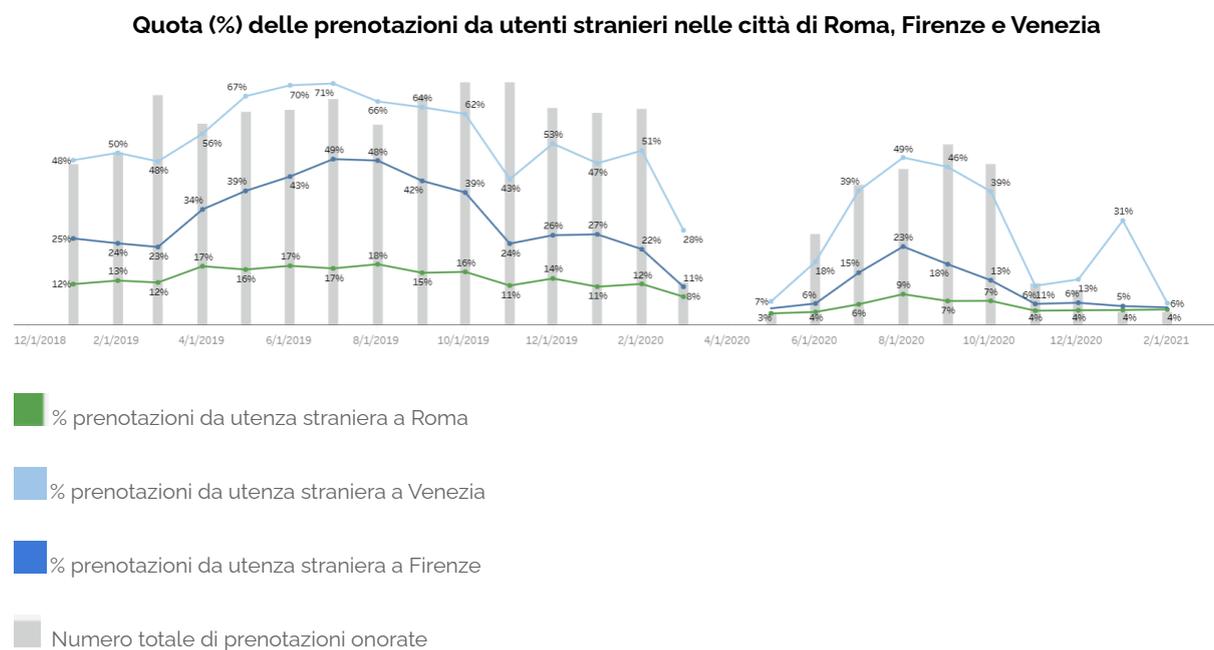
**Quota (%) delle prenotazioni da utenti stranieri nella macroregione Sud e Isole**



% prenotazioni da utenza straniera  
 Numero totale di prenotazioni onorate

Questa tendenza risulta ancora più accentuata nella macroregione Sud e Isole, la maggior beneficiaria del turismo estero. Nel mese di luglio 2020 infatti, la quota di prenotazioni da parte di utenti stranieri è stata del 17% contro il 25% del 2019.

Dal confronto con le città d'arte di Roma, Firenze e Venezia, notiamo nel mese di agosto 2020 come la quota (%) delle prenotazioni straniere si sia all'incirca dimezzata in località come Roma e Firenze, che passano rispettivamente dal 18% al 9% e dal 49% al 23%. Più contenuto il calo a Venezia, che nel mese di agosto 2020 presenta una quota percentuale di prenotazioni da utenza straniera pari al 49% contro il 66% dello stesso mese del 2019. La facilità con cui la città può essere raggiunta dai paesi vicini o confinanti, insieme al traffico crocieristico, può aver contribuito ad attenuare il calo.



### L'impatto sull'occupazione

Secondo un sondaggio condotto da TheFork attraverso SurveyMonkey e somministrato via mail al proprio database di ristoranti a Gennaio 2021, con un totale di 1.107 rispondenti, la pandemia ha avuto un effetto sui livelli occupazionali del settore della ristorazione. Il 52% dei rispondenti ha applicato la disoccupazione temporanea per la totalità del suo personale, mentre quasi il 20% lo ha fatto per oltre la metà del suo staff. Il 70% circa delle attività comunque è riuscito a non licenziare il proprio staff, il 24% ha rinunciato a parte di esso e il 6% a tutto. Il 73% dei ristoranti intervistati ha affermato di aver ricevuto gli aiuti del governo, mentre il 27% dichiara di non averli ricevuti, la quasi totalità (92%) se ne dichiara comunque insoddisfatto poiché non ritiene sufficiente alla sopravvivenza la quantità dell'importo economico.

## Un'offerta B2B pronta a reagire :

### 1. Tasso di abbandono in Italia nel 2020 per chiusura definitiva dell'attività

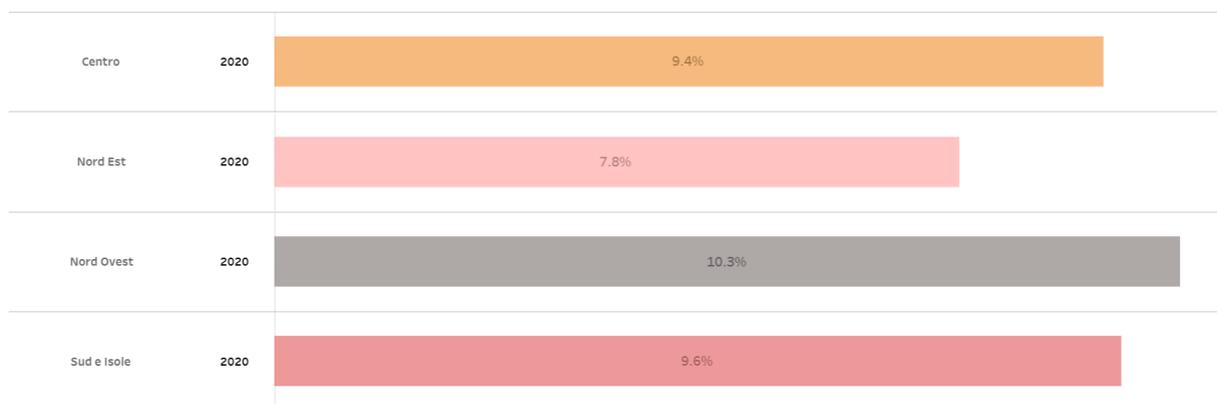
Nel 2020 osserviamo un tasso di abbandono dovuto alla chiusura definitiva dei ristoranti pari al 10,3% sul territorio nazionale. Si tratta di un tasso in linea con quello di altri paesi europei, come la Spagna (10,7%) e la Svizzera (11%). Dati più virtuosi arrivano dalla Francia (9,2%), mentre Portogallo e Paesi Bassi registrano tassi più elevati, rispettivamente del 13,3% e del 15,5%

### 2. Disparità geografiche in Italia

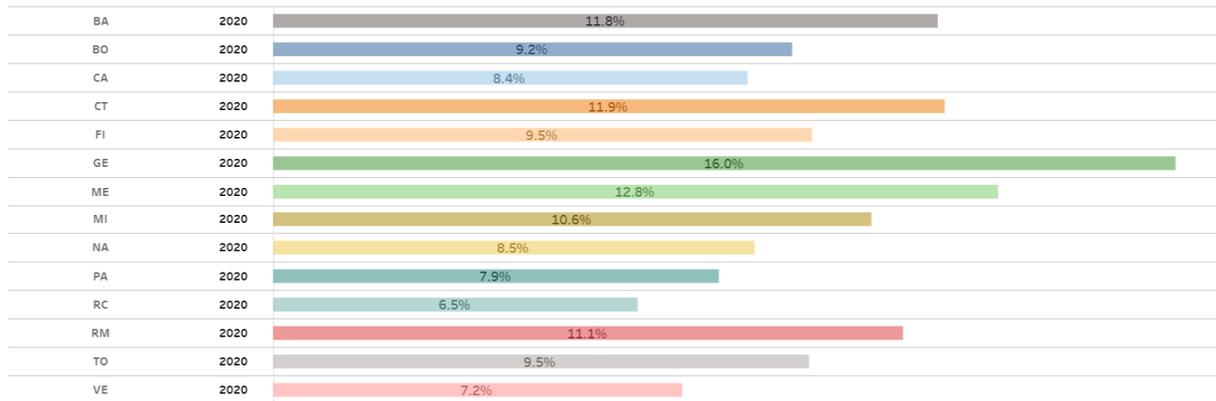
Analizzando il tasso di abbandono nelle macroregioni italiane, notiamo come l'area più colpita sia stata il Nord Ovest con il 10,3% di chiusure per cessata attività. Più virtuoso invece il Nord Est, con il 7,8%. Con valori intermedi troviamo invece il Centro (9,4%) e il Sud e Isole (9,6%).

Le disparità geografiche sono evidenti anche tra le 14 Città metropolitane italiane. Nonostante la buona riuscita della stagione estiva, i più alti tassi di abbandono si evidenziano in aree turistiche costiere come Genova (16%), Messina (12,8%) e Catania (11,9%). Ma le località balneari riescono anche ad avere i tassi di abbandono più bassi, come nel caso di Palermo (7,9%), Venezia (7,2%), Reggio Calabria (6,5%).

**Tasso di abbandono dei ristoranti nel 2020 nelle macroregioni italiane**



**Tasso di abbandono dei ristoranti nel 2020 nelle Città metropolitane d'Italia**



### **Un'offerta B2B pronta ad adattarsi al nuovo contesto:**

Un'indagine effettuata a novembre 2020 mostra come i ristoranti si siano adattati rapidamente ai nuovi servizi per mantenere la clientela. Nel novembre 2020, più del 60% dei ristoranti rispondenti offriva il servizio di consegna a domicilio e più del 48% quello d'asporto. 60% dei rispondenti dichiara che queste modalità di vendita consentono loro di restare in contatto con la clientela, ma con ridotti effetti economici\*\*.

\*\*Fonte: indagine effettuata in Italia a novembre 2020 con più di 1000 rispondenti

## **B. In grado di adattarsi rapidamente alle nuove misure di sicurezza e supportata da un'utenza B2C molto reattiva**

### **Reattività dell'utenza B2C**

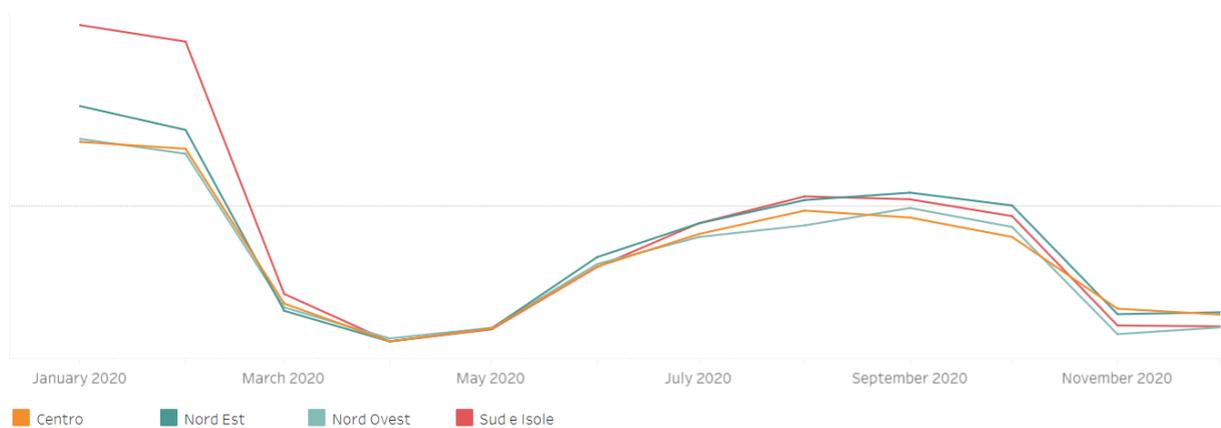
**Evoluzione del numero di utenti attivi in Italia**



■ Numero utenti attivi

Ad agosto 2020, il volume di utenti B2C attivi era al pari dell'agosto 2019, con un leggero calo del 2%. Ciò ha dimostrato la rapidità di ripresa della domanda a seguito della riapertura dei ristoranti. In alcune aree in particolare, come le macroregioni Nord Est e Sud e Isole, la crescita degli utenti attivi nel mese di agosto 2020 è stata superiore a quella dello stesso mese del 2019, rispettivamente del 4% e del 7%.

**Evoluzione del numero di utenti attivi nelle macroregioni italiane**



**In grado di adattarsi al nuovo contesto:**

**Nuove misure sanitarie come la chiusura serale e il coprifuoco:**

La percentuale e il numero dei coperti prenotati per pranzo sono aumentati considerevolmente su tutto il territorio nazionale dopo l'entrata in vigore a fine ottobre delle normative per la chiusura serale dei ristoranti.

**Evoluzione della percentuale di coperti prenotati a pranzo in Italia**



## 2. QUALI PROSPETTIVE PER LA RIAPERTURA NEL 2021?

La ripresa che speriamo avverrà con la bella stagione del 2021 avverrà in un contesto particolare per il settore della ristorazione, per il quale è necessario considerare più di uno scenario:

- Scenario completa riapertura: servizio della cena senza limitazioni di orario, di capienza o collocazione dei tavoli. Fondamentale informare i clienti sulle normative di sicurezza sanitaria adottate.
- Scenario servizio proroga concessioni tavoli all'aperto
- Scenario coprifuoco: i ristoranti continueranno nel 2021 ad operare solo il servizio del pranzo oppure un servizio di cena ridotto causa chiusura anticipata;
- Scenario capacità ridotta: i ristoranti potranno garantire il servizio della cena anche al chiuso ma manterranno le attuali limitazioni alla capienza.

Analizzeremo i primi due scenari per fornire le nostre indicazioni per il 2021.

### **Completa riapertura: applicare le normative di sicurezza sanitaria e informare i clienti:**

Secondo una ricerca condotta attraverso surveymonkey e somministrata via mail agli utenti di TheFork a gennaio 2021 con 4290 rispondenti, il 52% ha dichiarato di sentirsi più al sicuro al ristorante che a casa di privati, il 19% si è dichiarato più sicuro a casa, mentre il 30% ha detto di non sapere. Non solo, in base a un'altra indagine condotta in Italia su un campione di 13.000 persone nella primavera del 2020, il 50% dei rispondenti afferma di sentirsi molto rassicurato dall'accesso, tramite TheFork, alla lista delle misure anti-COVID.

Osserviamo un maggior numero di coperti venduti nei ristoranti che hanno specificato sul nostro portale le misure di sicurezza sanitaria implementate nel loro locale.

### Evoluzione del numero di coperti prenotati per ristorante in Italia



- Ristoranti che mostrano le misure di sicurezza sanitaria applicate nel locale
- Ristoranti che non mostrano le misure di sicurezza sanitaria applicate nel locale

### Riapertura con proroga concessioni tavoli all'aperto:

Stando a un'indagine di maggio 2020, acquista sempre più importanza la possibilità di prenotare tavoli all'aperto (59% dei rispondenti)..

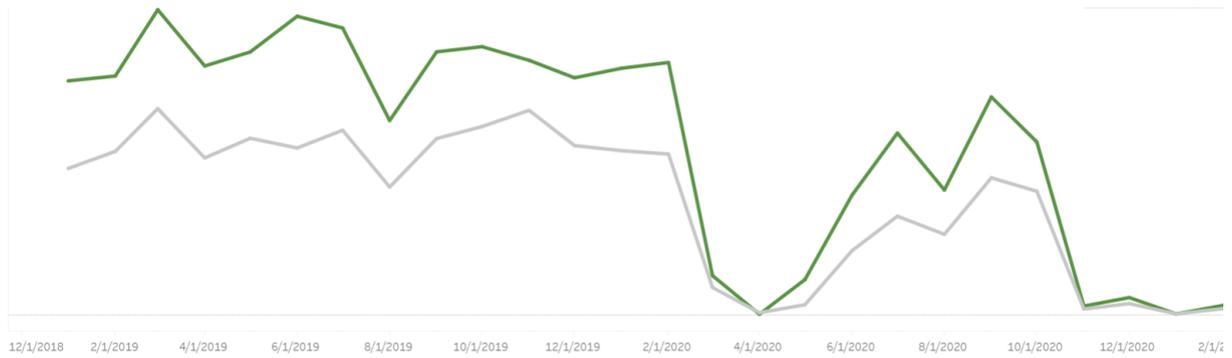
Fonte: Ricerca somministrata il 22 maggio 2020 attraverso SurveyMonkey su un campione di 13.000 utenti.

La possibilità di consumare un pasto all'aperto al ristorante durante la pandemia è fonte di interesse tra i clienti B2C nella ricerca del ristorante da prenotare. Infatti, durante la riapertura della scorsa estate, è stato osservato un aumento delle ricerche di ristoranti con tavoli all'aperto rispetto allo stesso periodo del 2019. Secondo TheFork, app numero uno nella prenotazione online dei ristoranti a livello globale, le ricerche della sezione a maggio 2020 sono più che triplicate (+254%) rispetto a maggio 2019\*.

1 Metodologia: Visite generate dalla ricerca DHP per tag "All'aperto" solo sulle app dei dispositivi iOS.

A conferma di ciò, notiamo come i ristoranti che offrono tavoli all'aperto performano meglio di coloro che non hanno questa possibilità. Ciò è evidente soprattutto in seguito alla fine della stagione estiva in concomitanza con la proroga delle concessioni in molte città italiane.

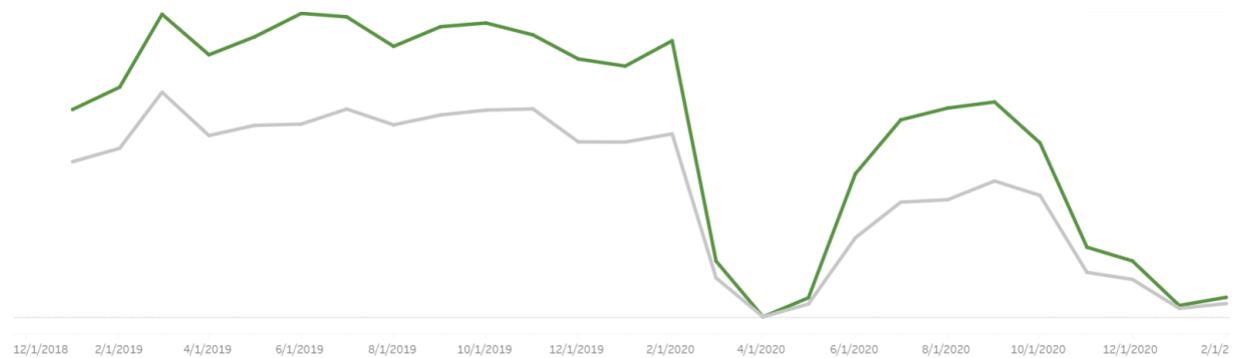
### Evoluzione del numero di coperti prenotati per ristorante in Italia



- Ristoranti con spazi all'aperto
- Ristoranti senza spazi all'aperto

Tale tendenza risulta ancor più evidente nella Città metropolitana di Roma, dove nei mesi estivi i coperti venduti da ristoranti con spazi all'aperto sono stati proporzionalmente superiori a quelli del 2019.

**Evoluzione del numero di coperti prenotati per ristorante nella Città metropolitana di Roma**



- Ristoranti con spazi all'aperto
- Ristoranti senza spazi all'aperto

## **A proposito di TheFork**

TheFork, brand di Tripadvisor® è la principale piattaforma per le prenotazioni online di ristoranti. La missione di TheFork è mettere in contatto utenti e ristoranti, con una rete di oltre 80.000 ristoranti partner in tutto il mondo. Con 22 milioni di recensioni e 28 milioni di download della sua app, TheFork è diventata la soluzione più smart per prenotare un tavolo! Attraverso TheFork (sito e app), così come su Tripadvisor, gli utenti possono facilmente selezionare un ristorante in base alle loro preferenze (per esempio localizzazione, tipo di cucina e prezzo medio), consultare le recensioni degli utenti, controllare la disponibilità in tempo reale e prenotare immediatamente online 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per i ristoranti, TheFork fornisce un software, TheFork Manager, che consente di ottimizzare le prenotazioni e le operazioni, e di migliorare servizio e ricavi. La piattaforma opera in 22 paesi come "TheFork" in Francia, Italia, Paesi Bassi, Belgio, Svizzera, Portogallo, Svezia, Danimarca, Australia, Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Messico, Perù e Uruguay, e come "ElTenedor" in Spagna. Nel 2019, TheFork ha acquisito Bookatable e si è espansa nei mercati di Regno Unito, Germania, Austria, Finlandia e Norvegia.