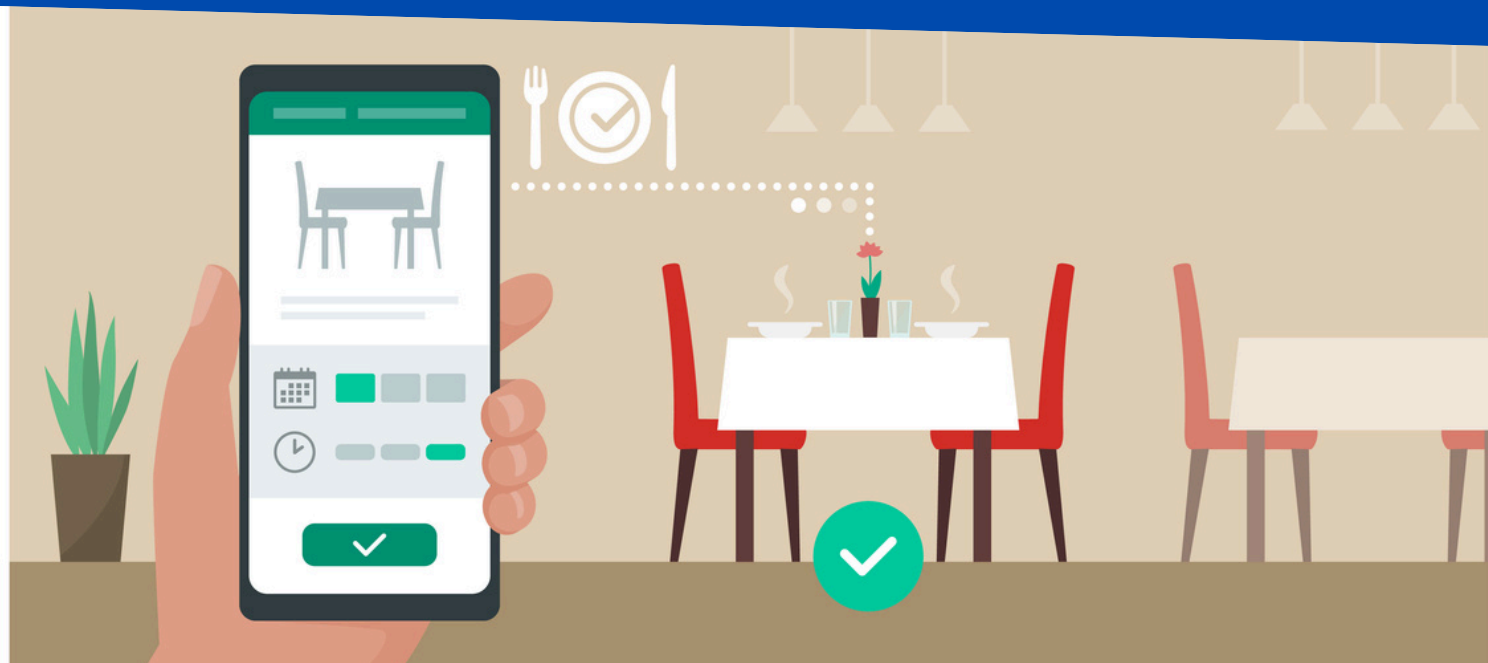




SISTEMA DI PRENOTAZIONE ONLINE NEL RISTORANTE: COME FUNZIONA E PERCHÉ CONVIENE

di Roberto Pone, Luciano Sbraga e Daniele Ferretti

Un sistema di prenotazione online è uno strumento molto utile per i ristoranti che vogliono semplificare la gestione dei tavoli, ridurre i no-show e offrire ai clienti un servizio comodo e immediato. Scopri come funziona, quali vantaggi offre e perché rappresenta un investimento strategico per la tua attività.

Cos'è un sistema di prenotazione online per ristoranti

Un sistema di prenotazione online è un **software che permette al cliente di prenotare autonomamente un tavolo**, in qualsiasi momento della giornata, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Non è necessaria, ma è altamente consigliata l'integrazione con il gestionale del ristorante, cosicché il sistema possa registrare automaticamente le prenotazioni, evitando errori e alleggerendo il lavoro del personale.

Il **24,7% dei ristoranti** (e il 12,1% dei bar) dispone già di un sistema di prenotazione digitale e, nel 2024, la prenotazione online è risultata uno degli strumenti più adottati dalle imprese per migliorare l'esperienza dei clienti [1].



I vantaggi della prenotazione online

Implementare un software di prenotazione significa offrire ai clienti – già dal momento della ricerca del locale - un'esperienza più rapida, efficiente, moderna.

Dal lato dei ristoratori, la possibilità per il cliente di verificare in autonomia la disponibilità dei tavoli e prenotare anche quando il locale è chiuso, **riduce il rischio di perdere opportunità di vendita**.

Come spiegato anche nell'articolo [Google Business Profile: cos'è, a cosa serve e come rivendicare il profilo](#), la sincronizzazione del sistema di prenotazione con i motori di ricerca favorisce la conversione dei visitatori online in clienti reali.

Il sistema di prenotazione online elimina i possibili errori nella raccolta telefonica delle prenotazioni e nella loro gestione manuale su carta, consente di raccogliere informazioni utili sui clienti (preferenze, richieste speciali, note), riduce il tempo speso al telefono dal personale (che può essere impiegato per altre mansioni), favorisce una più efficiente ottimizzazione e gestione dei coperti, riduce il rischio di *no-show*.

Inoltre, i sistemi di prenotazione consentono la **raccolta e l'analisi dei dati** dei clienti - favorendo la conoscenza delle loro abitudini, dei picchi di domanda, dei tassi di riempimento nonché lo sviluppo di attività di fidelizzazione.

È un aspetto quest'ultimo spesso sottovalutato, ma in realtà centrale nella valutazione di quale tipologia di sistema di prenotazione online dotarsi. Infatti, se il sistema di prenotazione online è proprietario, l'acquisizione delle informazioni sui clienti da parte del ristorante avviene in modo automatico. Diversamente, utilizzando una delle molte piattaforme esterne, può accadere che i dati dei clienti siano di proprietà della piattaforma stessa. In caso di scelta di una piattaforma esterna, è fondamentale valutare attentamente gli aspetti legati a proprietà, gestione, condivisione e disponibilità di dati e informazioni sulla clientela, che possono fare la differenza in termini di incremento dei ricavi e fidelizzazione dei clienti.

Come ottimizza la gestione interna del ristorante

Un sistema di prenotazione online consente di **assegnare automaticamente i tavoli** fin dal momento della prenotazione, **unire posti** per gruppi numerosi e **rispettare regole predefinite** (come il numero massimo di clienti che possono sedersi contemporaneamente).

Questo si traduce in una migliore organizzazione della sala, delle attività in cucina e in un servizio più uniforme per tutti i clienti.



Inoltre, la prenotazione online può essere un modo, come avviene in altri settori (ad es. alberghiero) per offrire **servizi extra a pagamento**, come la scelta del tavolo.

Un *trend* che in altri paesi sta prendendo piede. Infatti, negli Stati Uniti il 30% dei clienti ha dichiarato che sarebbe disposto a pagare circa 10 dollari per selezionare il tavolo da una mappa interattiva online — un dato che cresce tra i clienti più giovani [2].

Ridurre i no-show

L'adozione di un sistema di prenotazione online può rivelarsi uno strumento efficace per ridurre il fenomeno del *no-show* che, come emerge da una recente indagine FIPE, viene indicato come un problema per la propria attività da circa il 75% degli imprenditori.

Oltre alla possibilità di inviare al cliente promemoria e *reminder* automatici, è una soluzione che consente al ristoratore di poter richiedere al cliente un importo a garanzia della prenotazione, gestendolo tramite POS virtuale e previa specifica delle clausole di prenotazione, delle condizioni di disdetta, delle motivazioni per cui si richiede la carta a garanzia, dell'ammontare della penale e dei tempi entro i quali si può disdire senza incorrere nel rischio di pagarla. Cliente che, dopo averle prese in esame e accettate attraverso il sistema, di fatto sottoscrive un vero e proprio contratto.

Promemoria automatici grazie a tecnologia e automazione

Il software di gestione delle prenotazioni consente di **inviare ai clienti promemoria** automatici via e-mail o SMS.

Questo aiuta a diminuire i casi di *no-show* favorendo comportamenti più responsabili da parte dei consumatori.

Si possono impostare anche:

- messaggi di riconferma qualche ora prima dell'orario previsto;
- link di cancellazione rapida, che consentono di annullare la prenotazione con un clic, evitando situazioni di imbarazzo per chi preferisce non telefonare.

Al contempo, tali azioni semplificano la vita ai clienti, permettendo al ristoratore di riutilizzare subito i tavoli liberati.

Pagamenti digitali e caparra di garanzia

Un sistema di prenotazione integrato con un **POS virtuale** per la corretta gestione dei pagamenti online, consente la richiesta al cliente di una caparra a garanzia della prenotazione dopo aver illustrato e chiarito al cliente – che sceglie se accettarle o meno - condizioni di prenotazione, clausole di disdetta, ammontare della penale e tempi per annullare la prenotazione senza incorrere nel suo pagamento.



In questo modo si riducono i comportamenti scorretti (come quelli legati al *no-show*), tutelando il locale in caso di cancellazioni last minute.

Il processo è semplice:

- Il cliente effettua la prenotazione online o tramite i canali attivi (telefono, e-mail, chat) e prende visione delle condizioni di prenotazione fornite dal ristoratore.
- Il ristoratore invia un link per il pagamento.
- Il cliente accetta i termini e paga l'eventuale importo richiesto.
- Il sistema conferma automaticamente la prenotazione.

Le modalità possono variare:

- **Verifica senza addebito**, con penale in caso di mancata presentazione.
- **Addebito immediato**, con eventuale rimborso parziale o totale.

Quando conviene chiedere una caparra di prenotazione

L'addebito di una caparra va valutato in base al tipo di locale e al target di clientela.

Nei **ristoranti di fascia alta**, dove un tavolo da 8 persone è difficile da rimpiazzare all'ultimo minuto, la richiesta di un importo a garanzia ha molto senso.

Nei locali più informali o situati in zone di passaggio, può essere più efficace fissare un limite di tempo (ad esempio 15 minuti) oltre il quale la prenotazione decade.

La caparra può essere applicata solo nei **giorni di punta** o durante eventi speciali, mentre nei periodi più tranquilli (in cui si rimarrebbe comunque con tavoli vuoti) può essere disattivata.

In prospettiva, tuttavia, l'adozione di un sistema di prenotazione online con gestione delle garanzie è destinato a diventare uno **standard nel settore della ristorazione**.

Conclusioni

Un sistema di prenotazione online per ristoranti rappresenta un vero e proprio **strumento di crescita**.

Permette di offrire un servizio moderno, ridurre i *no-show*, gestire meglio la sala, migliorare la soddisfazione dei clienti e incrementare i ricavi.

Investire in un software di prenotazioni integrato con il gestionale e con sistemi di pagamento digitale è una scelta strategica per molti ristoranti che puntano ad essere più competitivi.



“Incasso senza pensieri”: l’iniziativa di Fipe con Nexi

Sul tema del contrasto al fenomeno del *no-show*, la FIPE si è impegnata attraverso “incasso senza pensieri ristoranti”, servizio previsto nell’ambito della convenzione che la Federazione ha attivato con Nexi sul tema dei pagamenti digitali.

Fonti:

[1] Fipe, Rapporto Ristorazione 2024, pp. 100, 113. Rapporto ristorazione 2025, pp. 105, 107.

[2] National Restaurant Association, riportato su Restaurant Technology Landscape, Report 2024, p. 17.

Fonti per le immagini:

elenabsl da shutterstock.com

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento al Focus [Tecnologia e Ristorazione](#), scritta da Confcommercio in collaborazione con Fipe, Luglio 2025.

Collana Le Bussole

Una linea di pubblicazioni pratiche, operative, scritte con un linguaggio concreto, in formato di manuale e focalizzate sul core business delle imprese associate.



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

Per avere maggiore supporto per la Tua attività
[contatta l'Associazione Territoriale](#) del Sistema Confcommercio