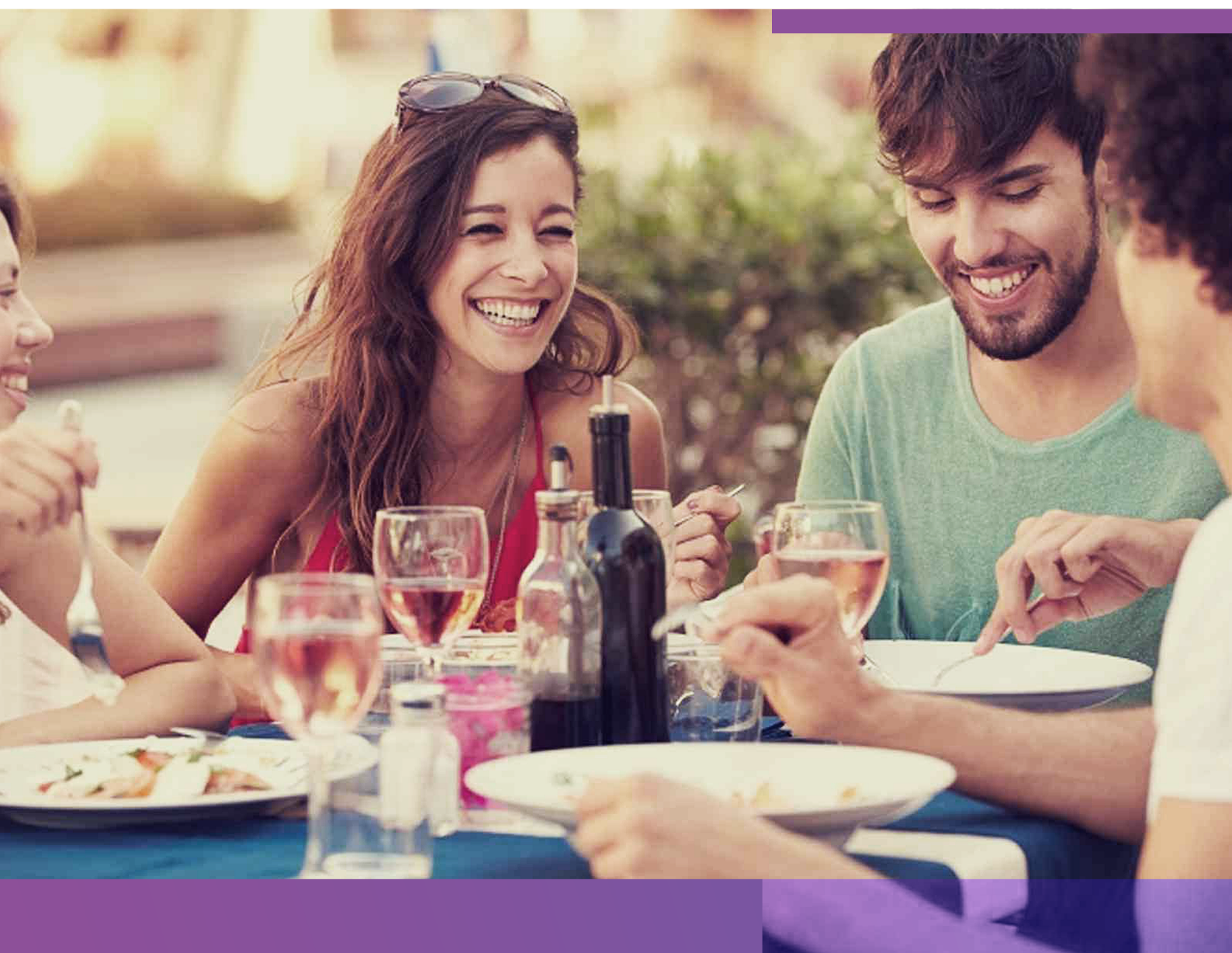




# Raport UpMenu o zamówieniach online

## WPROWADZENIE

Minęły 4 lata odkąd przygotowaliśmy dla Was ostatni raport zamawiania online bezpośrednio ze strony internetowej restauracji. Przez cały ten czas rynek food delivery w Polsce gwałtownie się rozwijał. Wraz ze wzrostem świadomości rynku zwiększała się ilość i wartość zamówień, ich intensywność i nawyki zakupowe.

W efekcie, wartość rynku dostaw jedzenia w Polsce przekroczyła 1.5 miliarda złotych, a klienci coraz częściej do zamówień wykorzystują nowe rozwiązania internetowe, zamiast telefonu. Należy w tym miejscu zadać pytanie - w jaki sposób odkroić kawałek tego tortu dla swojego biznesu i zacząć zarabiać na sprzedaży jedzenia w dostawie?

Niniejszy raport przedstawia szeroką analizę wyników sprzedaży i częstotliwości zamówień u klientów **UpMenu** z 15 miesięcy działalności w latach 2017 i 2018. Większość informacji ukazanych jest w odniesieniu do danych historycznych z takiego samego okresu z lat 2014 i 2015. Co ważne, raport nie ogranicza się jedynie do prostych wartości ilościowych składających się na wyniki restauracji, ale porusza również kwestie dotyczące nawyków zakupowych i zachowań osób zamawiających jedzenie online. Przygotowując raport 2018 uwzględniliśmy najistotniejsze dane, które ukazują,

jak bardzo rynek new delivery zmienił się na przestrzeni ostatnich lat i ile potencjalnie statystyczny restaurator może zarobić na zamówieniach online z własnej strony internetowej. Raport zawiera maksimum wiedzy o rynku ujętej w minimum danych. Opieramy się na rzetelnych informacjach, unikając tym samym spekulacji o spodziewanych wynikach. Mamy nadzieję, że dzięki temu będziecie mieli szersze spojrzenie na kwestie zamówień online w restauracji.

— życzę miłej lektury!



**Anna Muras**  
Prezes Zarządu UpMenu  
anna.muras@upmenu.com

## DANE UPMENU O RYNKU ZAMÓWIEŃ ONLINE

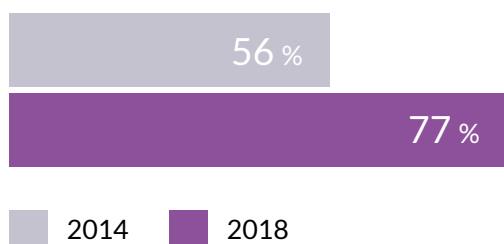
Raport **UpMenu** o rynku zamówień online podzielony został na kilka tematycznych części. Dane pochodzą ze statystyk systemu **UpMenu** i Google Analytics. Wyniki opatrzone są komentarzem bazującym na naszej wiedzy i doświadczeniu w branży gastronomicznej.

### Ruch na stronach WWW

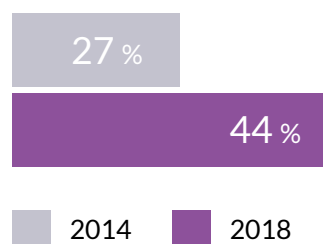
Na przestrzeni ostatnich lat znacznie wzrósł udział osób korzystających ze smartfonów i innych urządzeń mobilnych. Ma na to wpływ rozwój technologiczny, spadek cen, jak i wzrost popularności tego

typu urządzeń. Ta sytuacja w branży technologicznej ma również swoje odbicie w ruchu na stronach WWW restauracji.

#### Ruch z desktopu



#### Ruch z urządzeń mobilnych



Na stronach internetowych restauracji, będących klientami **UpMenu**, ruch z urządzeń mobilnych wzrósł niemal dwukrotnie w stosunku do poprzedniego badanego okresu. Świat jest "zjadany" przez mobile, co oznacza, że branża gastronomicz-

na wpisuje się w ogólny trend i ruch na stronach WWW restauracji coraz częściej będzie pochodził z urządzeń mobilnych, zwłaszcza smartfonów. Dlatego tak ważnym jest zadbanie o mobilność stron restauracji w Internecie.

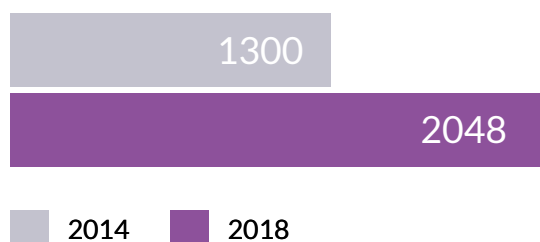
## Zamówienia z własnej strony internetowej

Na przełomie 4 minionych lat równocześnie, obok popularyzacji urządzeń mobilnych i rozwoju technologicznego, zmieniał się również styl życia i nawyki żywieniowe Polaków. Częściej jemy w restauracjach, a coraz szybsze tempo naszego życia wręcz wymusza na nas zamawianie posiłków do pracy, czy domu. Tak więc na rynku dostaw jedzenia wzrasta i wciąż będzie wzrastała liczba zamówień.

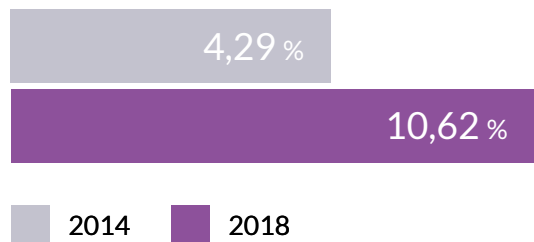
Średnia ilość zamówień w ostatnim okresie wyniosła 2048. To aż 36% więcej niż w 2014 roku. Taki wzrost sprzedaży w internecie pokazuje jaki potencjał drzemie w zamówieniach online. Polacy przekonują się do zamawiania jedzenia przez Internet. Coraz więcej codziennych spraw załatwiają w sieci, a zadbanie o posiłek staje się właśnie jedną z nich.

Co ciekawe, znacząco wzrósł współczynnik konwersji zamówień online w stosunku do odwiedzin strony internetowej restauracji. Mówi on, jaki procent odwiedzin strony kończy się finalnie złożeniem zamówienia. W stosunku do 2014 wzrósł on niemalże dwukrotnie i wynosi obecnie 10,62%.

### Średnia ilość zamówień na jedną restaurację



### Współczynnik konwersji zamówień





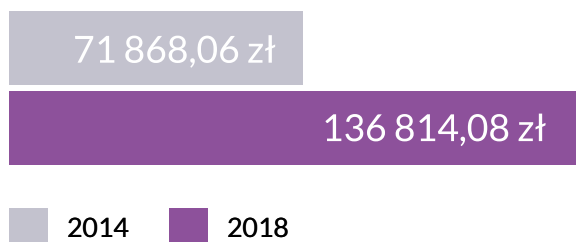
Wpływ na to mają ogólne trendy zwiększenia popularności zamawiania przez Internet, ale również nasza ustawiczna praca nad doskonaleniem jakości działania systemu UpMenu. Wzrosła również średnia wartość wszystkich zamówień na jedną restaurację (o 48%). Wpływ na taki stan rzeczy ma

oczywiście zwiększenie popularności zamawiania jedzenia online oraz procesy inflacyjne, ale również ciągłe wprowadzanie do naszego systemu nowych funkcji związanych z polecaniem produktów i dodatków, możliwości konfigurowania promocji.

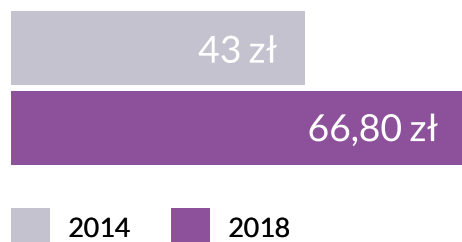
**Lepsze i łatwiejsze w obsłudze zamówienia online na stronie internetowej generują więcej dowozów w restauracji!**

W efekcie o blisko 50% wzrosła obecnie średnia wartość pojedynczego zamówienia.

#### Średnia wartość zamówień na jedną restaurację

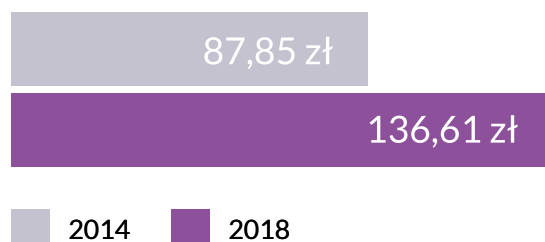


#### Średnia wartość zamówienia



W porównaniu do poprzedniego okresu, znacząco wzrosła również średnia wartość wszystkich zamówień statystycznego klienta restauracji, która pokazuje, ile dany klient wydał na zamówienia online w konkretnym lokalu.

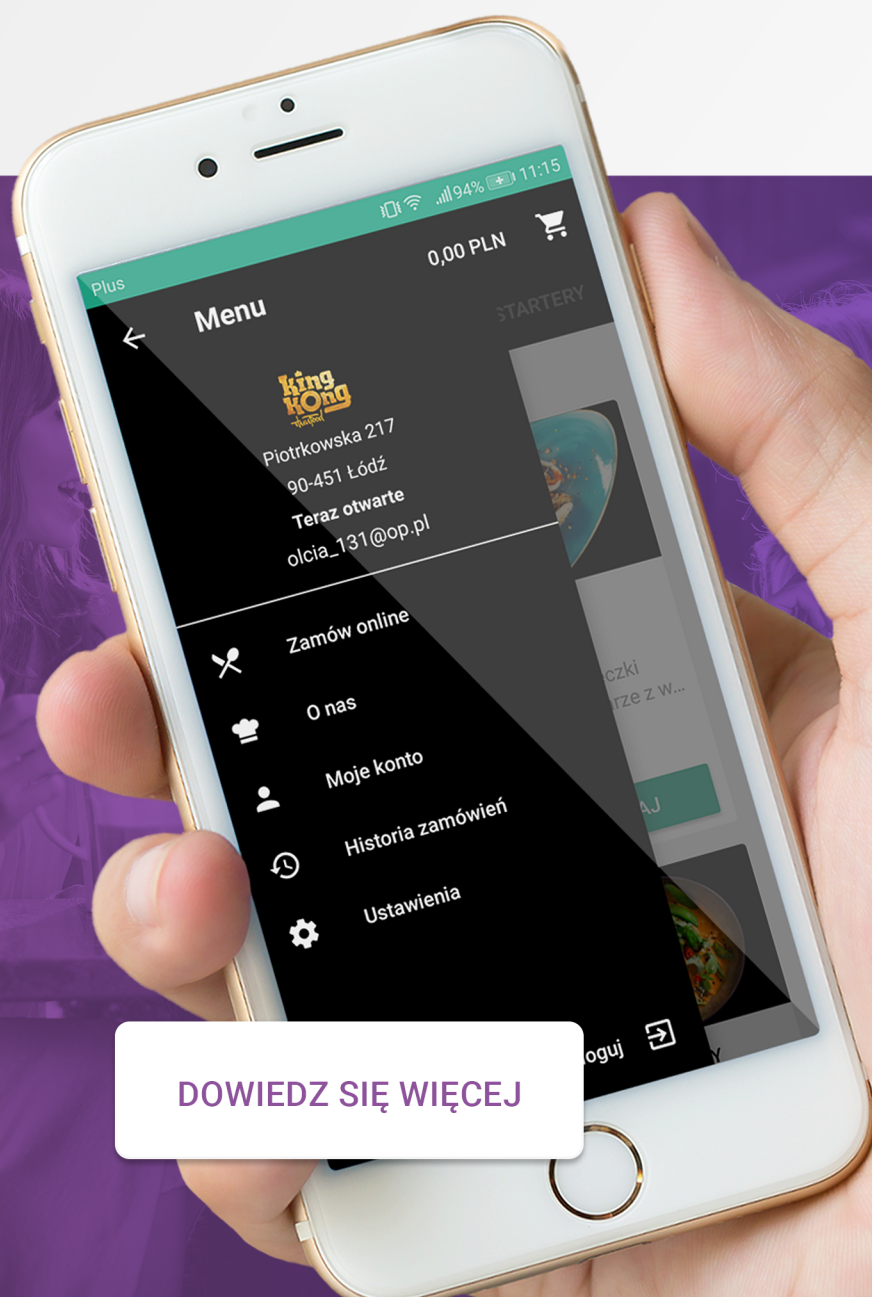
#### Średnia wartość klienta



Świadczy to nie tylko o tym, że Polacy coraz więcej i częściej zamawiają w restauracjach, ale również o tym, że są wobec swoich ulubionych restauracji bardziej lojalni i chętniej zostawiają w nich pieniądze

# Twoja własna aplikacja mobilna dla Twojej restauracji

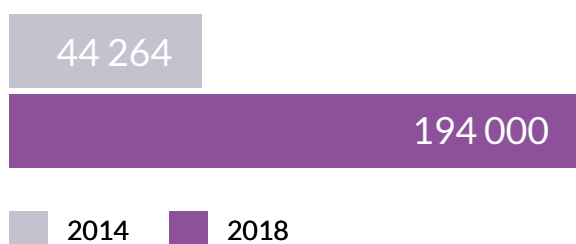
Bądź zawsze z klientem.  
Sprzedawaj online w dowolnym miejscu.



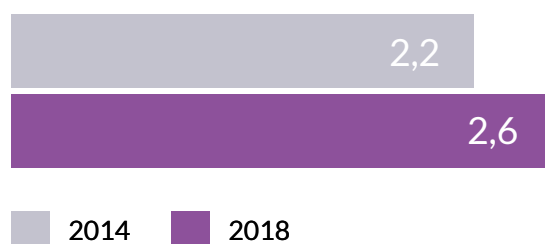
[DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ](#)

Kiedy rozważamy kwestie klientów składających zamówienia warto zwrócić uwagę, że znacznie wzrosła ich liczba, jak i wskaźnik lojalności. Popularyzacja zamawiania jedzenia online sprawiła, że nie tylko więcej Polaków zamawia za pośrednictwem stron internetowych restauracji, ale robią to też znacznie częściej niż 4 lata temu!

### Unikalni klienci



### Wskaźnik lojalności



#### czy wiesz że...

Najbardziej lojalny klient w ciągu 15 badanych miesięcy, wydał na zamówienia online **12 862 zł.**



#### czy wiesz że...



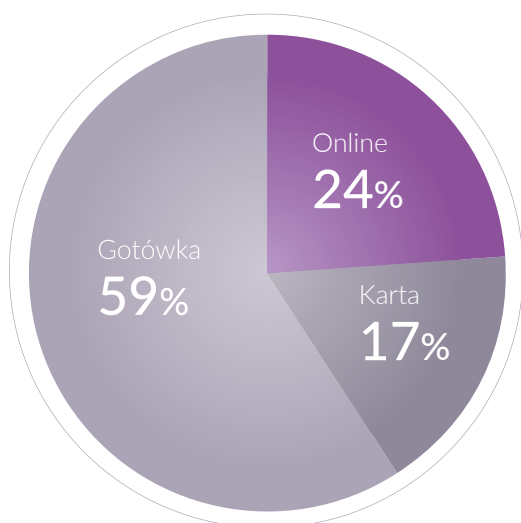
zamówienia online ze strony internetowej i aplikacji mobilnej jednego z naszych klientów **wygenerowały aż 124% więcej zamówień** niż portal? W jego przypadku było to **aż 141 000 zł!** W skali roku daje to 1.5 miliona zł obrotu więcej niż na portalu. Taki właśnie potencjał drzemie we własnych zamówieniach online

Reasumując, na przełomie 4 lat liczba i wartość zamówień online znacznie wzrosły. Wpływ na to ma wiele czynników. Od rozwoju technologii i popularyzacji urządzeń mobilnych, postępującej zmiany stylu życia i nawyków żywieniowych Polaków, aż po ciągłe doskonalenie funkcjonalności systemu UpMenu, klienci restauracji składają coraz więcej zamówień i robią to coraz częściej, a średni koszt statystycznego zamówienia wciąż rośnie.

## Płatności w zamówieniach online

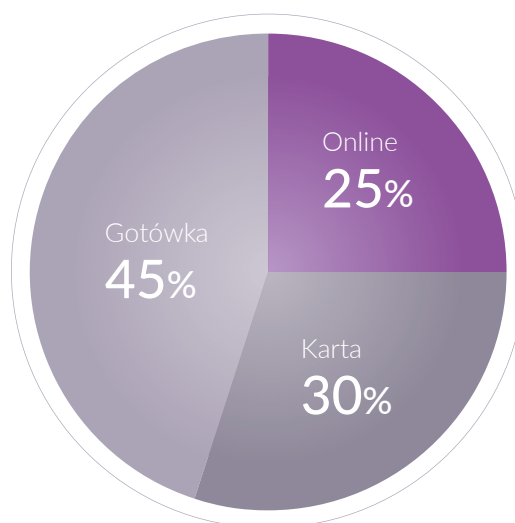
Na przestrzeni czterech lat zmieniły się również nawyki klientów dotyczące płatności za zamawianie jedzenia online. Polacy polubili płatności elektroniczne - wskaźnik ich używalności rośnie, co widać na poniższych wykresach. Można powiedzieć, że proporcja została odwrócona - w poprzednim badanym okresie 59% zamówień opłacono gotówką, a reszta dzieliła się między płatności online i kartę. Obecnie blisko 60% wszystkich płatności stanowią właśnie te elektroniczne. Udział osób płacących gotówką maleje.

**Płatności w roku 2014**



Płatności elektroniczne są dla Polaków po prostu wygodniejszą opcją regulowania zobowiązań. Warto więc umożliwić swoim klientom zamawiającym

**Płatności w roku 2018**



jedzenie online, czy to ze strony internetowej, czy też aplikacji mobilnej, płacenie za pośrednictwem transferu internetowego bądź karty.

## Czas zamawiania

Przewidywanie ilości zamówień w konkretnych dniach i godzinach jest dla restauracji kluczowe z punktu widzenia organizacji pracy. Mając dostęp do statystyk i danych historycznych restaurator, czy manager może odpowiednio zaplanować liczbę pracowników i ilość potrzebnych produktów do obsłużenia zleceń.

Aby przedstawić, jak procentowo wygląda liczba zamówień w tygodniu i w ciągu doby, wykorzystaliśmy wykresy liniowe. Oczywiście największe ilości zamówień spływają pod koniec tygodnia, kiedy Polacy spotykają się z przyjaciółmi, rodziną, dysponują wolnym czasem bądź organizują przyjęcia.

Co ciekawe, na wykresie widoczny jest nieznaczny wzrost liczby zamówień w środę, w stosunku do zamówień z wtorku i czwartku. Kolejny wzrost notowany jest dopiero w piątek. Wpisywałoby się to w pewien trend, nazywania środy "małym piątkiem" - kiedy to rzekomo Polacy powoli zaczynają myśleć o weekendzie i świętują środek tygodnia.

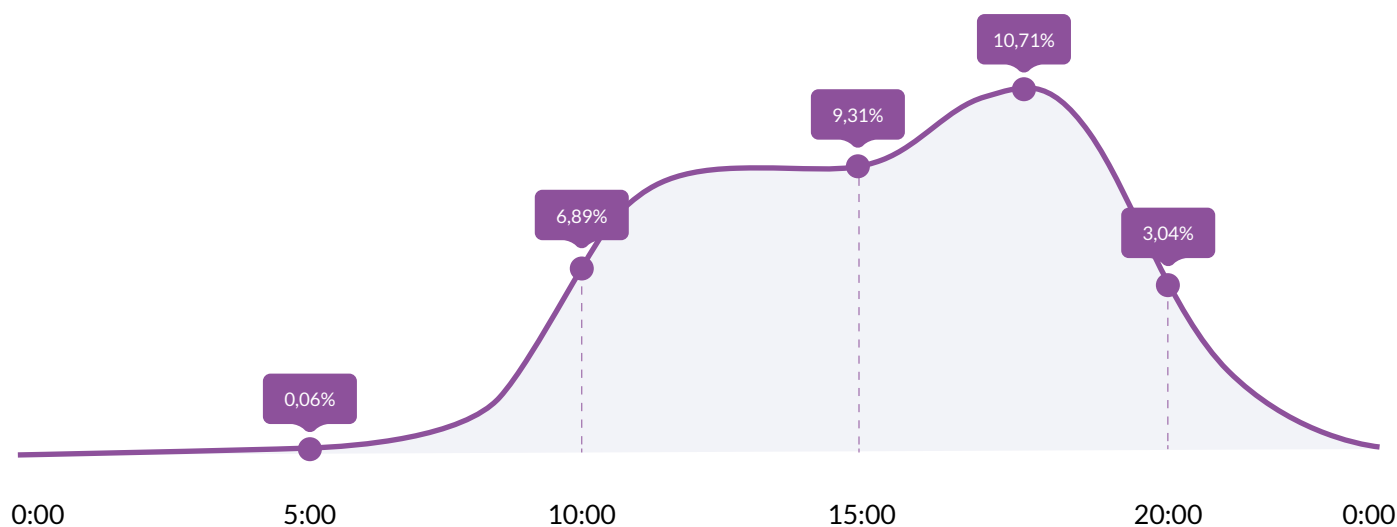
### Procentowy rozkład liczby zamówień w ciągu tygodnia





Jeśli chodzi o rozkład godzinowy, najwięcej zamówień online ze strony internetowej i aplikacji mobilnej składa się w porze obiadowej. Ich liczba wtedy stopniowo rośnie, by po 17:00 znowu zacząć spadać.

### Procentowy rozkład liczby zamówień w ciągu doby



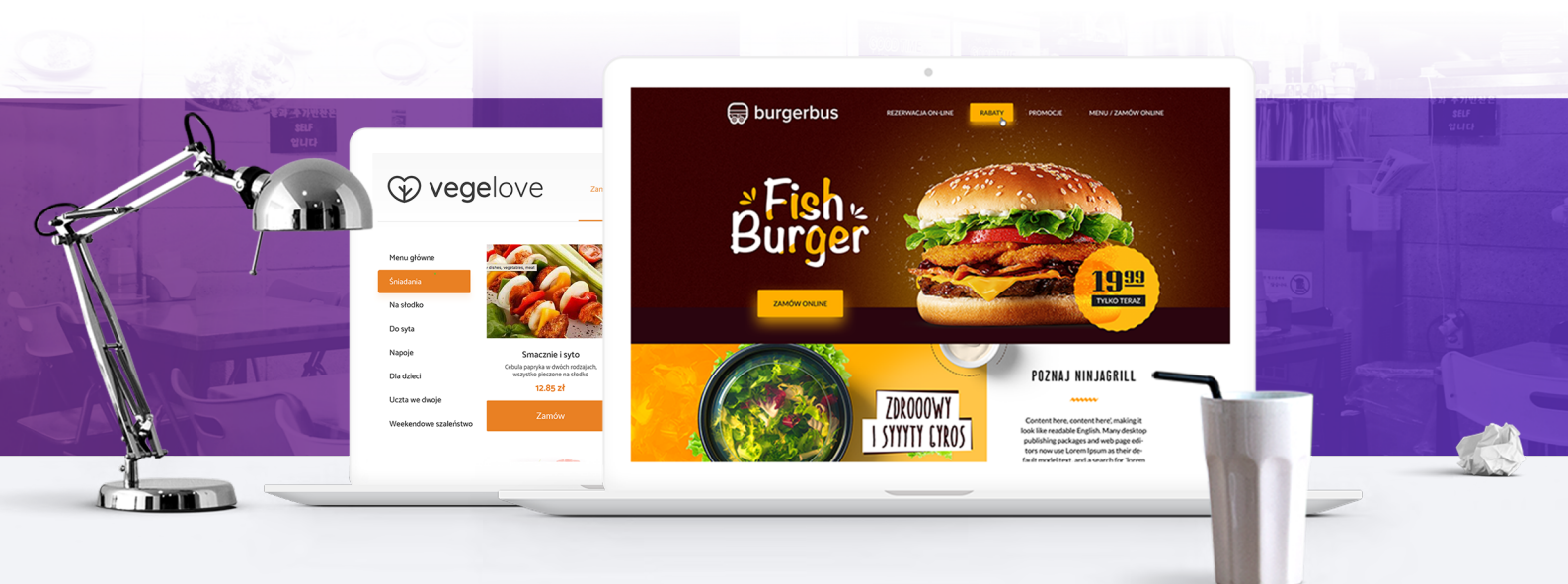
#### czy wiesz że...



dzięki funkcji zamawiania na przyszłość, na wybraną godzinę, system UpMenu pozwala Twoim klientom złożyć zamówienie, nawet kiedy lokal jest zamknięty? Dzięki temu mogą składać zamówienia 24 godziny na dobę, w dogodnym dla nich momencie!

## PODSUMOWANIE

Na przestrzeni ostatnich lat Polacy coraz chętniej odwiedzają restauracje i zamawiają jedzenie w dostawie. Zamówienia online ze strony internetowej czy też przez aplikację mobilną, częściej zastępują tradycyjne zamawianie przez telefon.

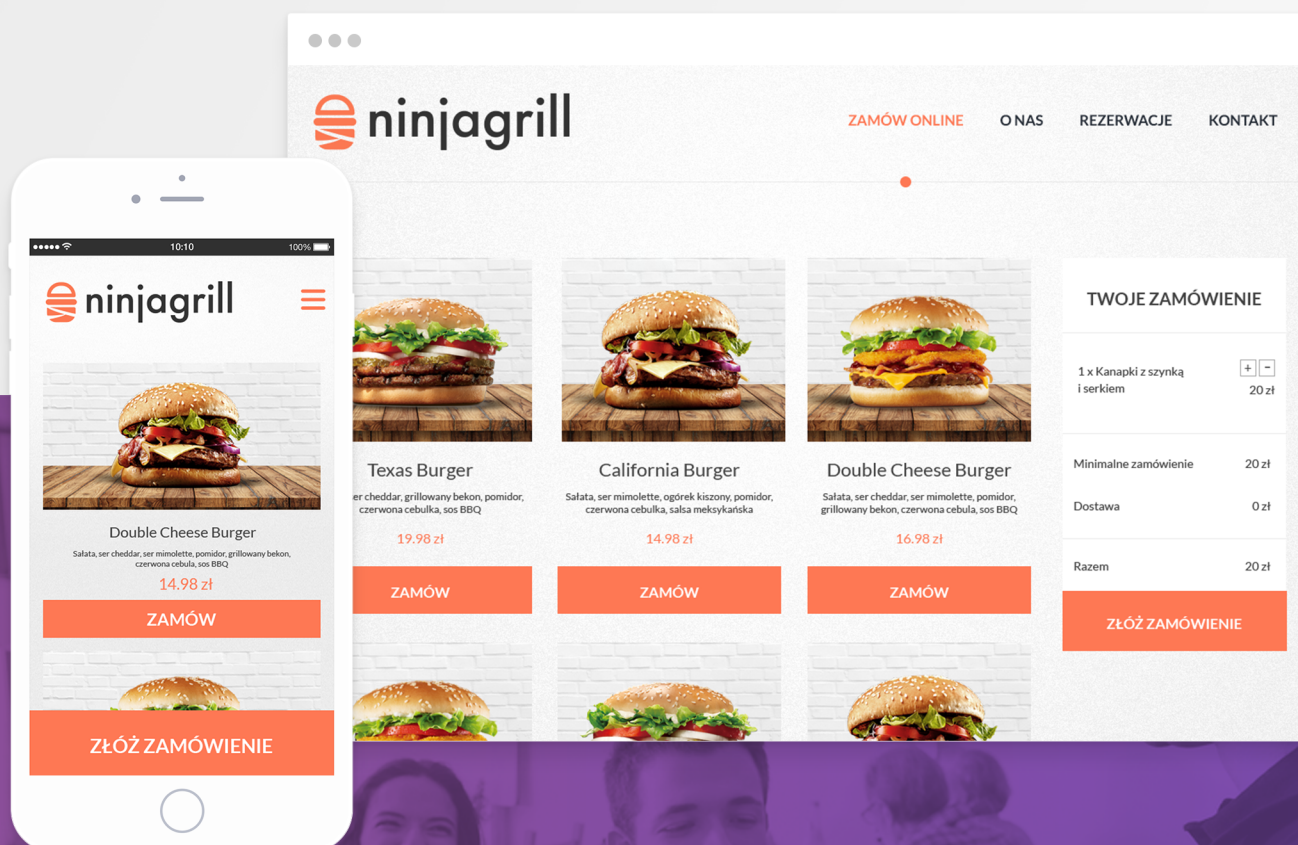


Dzięki możliwości płacenia online, czy też kartą w dostawie, restauratorzy nie tracą klientów, którzy nie mają przy sobie gotówki. Poza tym, dzięki polecaniu dodatkowych produktów podczas dokonywania transakcji, restauracja może wpływać na wzrost wartości pojedynczego koszyka.

To wszystko wpłynęło na znacznie większą wartość i ilość zamówień wygenerowanych w systemie UpMenu. Restauratorzy wykorzystując trendy w branży gastronomicznej, dzięki zamówieniom z własnej strony internetowej, czy też aplikacji mobilnej, mogą znacząco zwiększyć liczbę zamówień, a co za tym idzie - swoje zyski.

# Twoja restauracja. Twój biznes. Twoje zamówienia online

Zwiększ sprzedaż uruchamiając zamówienia online  
w swojej restauracji



**DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ**