



SELF-SERVICE DIGITALE: COME CAMBIA L'ORDINE NELLA RISTORAZIONE VELOCE

di Roberto Pone, Luciano Sbraga e Daniele Ferretti

L'ordine self-service consente ai clienti di consultare il menu, ordinare e talvolta pagare in autonomia tramite smartphone, app, sito web o totem digitali presenti nel locale. Questa soluzione, che inizia a diffondersi nei format di ristorazione veloce, offre vantaggi sia per la clientela — in termini di rapidità e comodità — sia per gli esercenti, che possono migliorare l'organizzazione del lavoro, ridurre gli errori negli ordini e aggiornare facilmente il menu.

Cos'è l'ordine self-service

L'ordine self-service è una modalità che permette al cliente di consultare il menu e inviare l'ordine in autonomia. Può farlo direttamente dal proprio smartphone, utilizzando un'app o il sito web del locale, oppure attraverso tablet e totem digitali presenti all'interno dell'esercizio.

In alcuni casi il sistema consente anche di effettuare il pagamento direttamente online o tramite totem collegati a terminali POS e casse automatiche, completando così l'intero processo in modo autonomo.



Secondo dati del 2024, circa il **3% dei ristoranti e l'1,3% dei bar** utilizzano tablet o totem per permettere ai clienti di ordinare da soli [1].

Si tratta di una diffusione ancora limitata, che va però letta alla luce della struttura del settore: la ristorazione in catena — generalmente più orientata verso modelli quick service e più pronta ad adottare innovazioni tecnologiche — rappresenta infatti solo **circa il 3% dell'intera rete dei pubblici esercizi** nel mercato away from home [2].

Perché i locali lo adottano

Il principale vantaggio dell'ordine self-service riguarda **la velocità del servizio**.

Un cliente può, ad esempio, ordinare dal tavolo una bibita aggiuntiva o un dessert senza dover aspettare il cameriere. Chi ha poco tempo può addirittura inviare l'ordine prima di arrivare nel locale e trovarlo pronto al momento dell'ingresso.

Per questo motivo, questa soluzione è particolarmente adatta a formule di ristorazione veloce e a contesti con **flussi elevati di clientela**, come ad esempio:

- ristoranti situati vicino ad attrazioni turistiche;
- gelaterie accanto a cinema o aree giochi;
- punti ristoro all'interno di stabilimenti balneari.

È importante sottolineare che l'ordine self-service porta il massimo beneficio in contesti ad alta rotazione e standardizzati, come la ristorazione veloce, le catene e i punti di ristoro con flussi elevati di clientela. In locali dove l'esperienza del cliente e l'interazione personale sono parte integrante del valore percepito — ad esempio ristoranti di alta gamma o stellati — l'ordinazione cartacea o tramite servizio diretto continua a trasmettere cura, attenzione e qualità del servizio, elementi difficilmente replicabili con un sistema totalmente digitale. In questo senso, l'adozione del self-service deve essere valutata caso per caso, in base alla formula di ristorazione e alle aspettative dei clienti.

Clienti sempre più pronti al digitale

Anche dal punto di vista della clientela la disponibilità verso queste modalità di ordinazione è elevata.

Ricerche condotte negli Stati Uniti mostrano che **circa il 70% dei clienti della ristorazione veloce** è disposto a utilizzare strumenti digitali per gestire l'ordine. Tra i più giovani la percentuale sale addirittura **all'80%**.



In particolare, i clienti dichiarano di essere disponibili a:

- utilizzare un'app per ordinare;
- ordinare e pagare in anticipo sul sito web del locale;
- utilizzare chioschi elettronici self-service per effettuare l'ordine e il pagamento [3].

I vantaggi per l'esercente

L'adozione di sistemi di ordine self-service porta benefici anche all'organizzazione del lavoro.

Innanzitutto **riduce gli errori**: l'ordine viene inserito direttamente dal cliente e trasmesso automaticamente alla cucina, senza passaggi intermedi o inserimenti manuali in cassa.

Ci sono poi vantaggi sul piano operativo. Con meno personale impegnato nella raccolta degli ordini in sala, lo staff può essere destinato ad altre attività. In alcune attività, come una gelateria, se il cliente effettua anche il pagamento autonomamente, il personale normalmente alla cassa può essere spostato al banco o al servizio ai clienti.

Menu sempre aggiornati e più informativi

Le interfacce digitali utilizzate per l'ordine self-service offrono inoltre diversi vantaggi nella gestione del menu.

Il menu può essere aggiornato in tempo reale: è possibile aggiungere un piatto disponibile solo per la giornata oppure rimuovere rapidamente un prodotto esaurito.

Inoltre, i sistemi digitali permettono di:

- suggerire abbinamenti o prodotti aggiuntivi;
- mostrare fotografie dei piatti;
- inserire descrizioni dettagliate;
- indicare allergeni e informazioni sugli ingredienti;
- proporre il menu in più lingue.



Quando nel locale sono presenti totem, questi possono essere utilizzati anche come strumenti di comunicazione: durante i momenti di inattività possono mostrare **promozioni, offerte o messaggi pubblicitari a tutto schermo**.

Per approfondire il tema del menu digitale e i suoi vantaggi si rimanda all'articolo [**Menu digitale e QR Code: come funziona e perché conviene a ristoranti e bar**](#).

In sintesi

L'ordine self-service rappresenta una soluzione tecnologica che può migliorare l'efficienza del servizio e l'esperienza del cliente, soprattutto nei contesti ad alta rotazione e nella ristorazione veloce. Pur essendo ancora poco diffuso nel panorama complessivo dei pubblici esercizi, il suo utilizzo è destinato a crescere grazie ai vantaggi operativi, alla riduzione dei tempi di attesa e alla crescente familiarità dei clienti con le interfacce digitali.



Fonti:

[1] Fipe, Rapporto Ristorazione 2024, pp. 110, 113.

[2] Fipe, Rapporto Ristorazione 2024.

[3] National Restaurant Association in Restaurant Technology Landscape, Report 2024, p.9.

Fonti per le immagini:

frantic00 da shutterstock.com

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento al Focus **Tecnologia e Ristorazione**, scritto 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.