

# DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN RESTAURATION

**Public :** Cette formation s'adresse aux restaurants et aux brasseries.

**Pré-requis :** Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre et gérer les avis sur Internet.
- Connaître les points clés d'un bon site Internet de restaurant.
- Savoir créer et optimiser une page Facebook professionnelle.
- Fidéliser sa clientèle : Le marketing direct.

TÉMOIGNAGE

**LAURY QUADRADO**

*Rélations entreprises et institutionnels - Région Midi Pyrénées UMIH FORMATION*

## Internet, un levier indispensable pour développer son chiffre d'affaires

Depuis l'an 2000, les technologies marketing ont grandement évoluées, et le restaurateur ne doit plus se consacrer uniquement à sa seule profession.

En véritable artisan et chef d'entreprise de PME il doit gérer les approvisionnements, les stocks, son personnel, sa rentabilité et la communication car il est fortement concurrencé. Ses clients ne sont plus uniquement des voisins de son quartier.

C'est pour cela qu'il doit utiliser les nouvelles technologies tels :

- qu'avoir un site internet et être correctement référencé sur les moteurs de recherche pour être trouvé par ses futurs clients,
- être présents sur les réseaux sociaux pour développer le bouche à l'oreille
- et fidéliser sa clientèle via le marketing direct.

En synthèse on peut retenir 3 mots :

1 - «**visibilité**» par la création et le référencement de son site internet

2 - «**bouche à oreille**» par une présence sur les réseaux sociaux et l'animation de ses derniers

3 - «**fidélisation**» par l'utilisation du marketing direct (campagnes email et sms)

Deux phrases sont à retenir :

« Un client fidèle coûte 3 fois moins cher que celui qui vient pour la 1<sup>ère</sup> fois ».

« Un client qui ne revient pas c'est parce que rien ne la poussé à revenir ».

**1  
JOUR**

▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES

▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

### Un peu de théorie

- ▶ Histoire et évolution du web
- ▶ Le contexte et les tendances du Web en 2013 pour la restauration
- ▶ Définition des termes pratiques liés aux nouvelles technologies

### Le Web et le restaurant

- ▶ Web 1.0 : Les 4 règles d'or du site internet d'un restaurant
- ▶ Web 2.0 : Avis et Réseaux sociaux
- ▶ Comment augmenter son Chiffre d'Affaire grâce à Facebook?

### Introduction à la gestion clients nouvelle génération

- ▶ Le client, patrimoine de l'entreprise
- ▶ Définition des termes et des pratiques liées à la gestion clients
- ▶ Le « CRM » qu'est ce que c'est?
- ▶ Gains et bénéfices d'un CRM pour un restaurant

### Introduction au marketing direct

- ▶ Quelques chiffres sur le marketing direct
- ▶ Pré-requis à l'utilisation d'un outil informatique de gestion clients
- ▶ Les fonctionnalités et l'utilisation d'un cahier de réservation électronique
- ▶ La gestion d'une base de données clients et de sa segmentation
- ▶ Comment mettre en place une campagne de communication (email, sms)?
- ▶ Exemple d'une stratégie marketing pour un restaurant (de la planification à la réalisation)

### Réglementation autour du fichier clients

- ▶ Qu'est ce que la CNIL ?
- ▶ Les règles à suivre pour la collecte de données
- ▶ Comment bien gérer la désinscription à mes communications ?
- ▶ Bien faire sa déclaration

### VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

### INTERVENANTS:

Professionnels du web.