

Service Attitude

Mon Restaurant et L'Internet

Programme de formation, de mise en place et de suivi pour tirer profit de la communication digitale destiné spécifiquement à vous, restaurateurs

Septembre 2012

Pourquoi ce programme ? Parce qu'il vous faut...

- Accroître la fréquentation de votre restaurant
 - Faire connaître votre restaurant, créer du bouche-à-oreille, du buz positif, faire venir de nouveaux clients
 - Fidéliser plus de clients
 - Augmenter leur fréquence de visites
- Utiliser l'influence des médias sociaux et de la technologie sur le comportement du consommateur
 - Le repas au restaurant s'intègre désormais dans un mode de vie
- Exercer votre métier dans la modernité, et non plus juste « comme avant » car cela ne suffit plus

Intérêt de ce programme : il vous permettra de...

- Comprendre l'univers internet et profiter de ses innombrables ressources
- Communiquer, dialoguer avec les consommateurs et avec vos clients avant, pendant et après leur visite
- Savoir répondre au harcèlement des prestataires qui prétendent tous vous fournir une solution miracle
- Garder la main, faire vous même votre marketing avec efficacité et bâtir un plan d'action avec logique et cohérence
- Faire passer votre restaurant avant la technologie et non l'inverse

Les plateformes, réseaux sociaux et outils internet : ce qui importe, pour vous, c'est de...

1/ Les connaître et les comprendre

2/ Vous forger
un avis, une
opinion

3/ Décider
avec pertinence

4/ Agir de façon
cohérente

5/ En mesurer la
Rentabilité

Mon restaurant
Mes clients
Mes futurs clients

Phase 1 : formation

Seront abordés et passés en revue tous les sujets et les outils (sites, plateformes, réseaux sociaux, applications) afin d'en évaluer l'efficacité sur l'activité des restaurants en général et du vôtre en particulier

Google et le référencement de votre restaurant

Capture Fichier Édition Capture Fenêtre Aide

restaurants paris 5eme - Google Search

http://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=restaurants+paris+5eme&ie=UTF-8&oe=UTF-8

restaurants paris 5eme

Thierry Poupard + Share

Search About 213,000 results (0.31 seconds)

Everything

Images

Maps

Videos

News

Shopping

More

Show search tools

Ads related to restaurants paris 5eme Why these ads?

Restaurant Paris - Le Top des Restos à Paris.
www.music-hallparis.com/creatic
Pas cher Menu 24€ : Champagne Offert !

Resto Paris 5eme | vqd.fr
www.vqd.fr/vinquidanse
Authentique et Charmant Entre Amis ou en Amoureux
4 rue des fossés Saint Jacques, Paris
01 43 54 80 81 - Directions

Restaurant italien Paris | casaluca.fr
www.casaluca.fr
Casa Luca : Trattoria tendance au cœur des Champs Elysées !
Réservation - La carte du restaurant - Le brunch
Tip: Search for English results only. You can specify your search language in Preferences

Restaurant Paris 5 - Le portail des bons restaurants du 5eme ...
www.restoparis.com/...restaurant-paris/5eme-arr... - Translate this page
Dégustations à travers les bonnes adresses de restaurants du 5ème arrondissement de Paris, aux abords du jardin des plantes, jussieu, du panthéon ou ...

Recherche restaurant : restaurant 75005 Paris. recherche par nom ...
www.sortiraresto.com/search-restaurant?...paris... - Translate this page
30+ items - Recherche Restaurant : 75005 Paris restaurant. Recherchez un ...
Le Coup De Torchon 4.5 Restaurant Traditionnel 17 commentaires
Mavrommatis 5.0 Restaurant Grec 9 commentaires

Restaurants Paris 5ème. Sélection de restaurant Paris 5eme ...
www.paris-bistro.com/choisir/paris5/articles.html - Translate this page
Trouvez facilement votre restaurant et bistrot, bistrot à vin, bars à vins sur Paris, c'est aussi un magazine sur la gastronomie et les restaurants et les bistrot ...

Le Petit Prince de Paris, Restaurant Le Petit ...
www.lepetitprinceparis.fr/ - Translate this page
12 Rue Lanneau
Paris
01 43 54 77 26
★★★★★ 106 Google reviews

La Tour d'Argent
www.latourdargent.com/
15 Quai de la Tournelle
Paris

Map for restaurants paris 5eme



- Google Places
 - Utilité
 - Contenu
 - Coût

27/09/12

©Thierry Poupard www.service-attitude.com

6

Qu'est-ce qu'un « bon » site internet pour un restaurant ?



The screenshot shows a web browser window displaying a restaurant website. The browser's address bar shows a URL starting with 'http://www.l... ueil/'. The website's navigation menu includes 'Accueil', 'Restaurant gastronomique', 'Ecole de cuisine', 'Traiteur', 'Le Chef', 'Bon cadeau', and 'Contact'. The main content area features a dark blue background with the following text:

SOIREE A THEME

La grenouille

du mardi 22 au jeudi 24 mai
(uniquement le soir)

39,00 € (hors boissons)

At the bottom of the page, a small text block reads: 'Il n'est pas possible de réserver une table sur ce site, veuillez prendre contact par téléphone...'

Pas bon !
La page d'accueil ne présente pas le restaurant

Qu'est-ce qu'un « bon » site internet pour un restaurant ?

The screenshot shows the website for Citrus Etoile, a restaurant in Paris. The browser's address bar shows the URL. The website features a navigation bar with 'LE CI' and 'RÉSERVATION'. The main content area includes a large image of a dish, a 'Réservation en ligne' button, a menu section with prices (Menu 49€, 75€, Menu 220€), a 'LA CARTE' section with a dish image, a 'PLAN D'ACCES' section with a map, a 'FACEBOOK' section, a 'COMM' section for 'Citrus Box', 'ARTICLES RÉCENTS' with a list of recent news items, and a 'PRIVATISATION' section. The website is part of the 'CHÂTEAUX & HOTELS COLLECTION'.

Bon !
Sur la page d'accueil,
l'internaute peut choisir
ce qui l'intéresse

- Les 12 règles à suivre pour avoir un site utile
- Faut-il une version mobile du site ?

Quel est le contenu d'un « bon » site internet ?



Rest@Visi.com

- Qu'est-ce que l'internaute doit / veut y trouver, et vite ?
- Quelle logique de navigation suivre et appliquer ?
- La forme
 - Les pages
 - La navigation
 - Le référencement de votre site
- Le fond
 - Les textes
 - Les photos
 - La vidéo

Quel système de réservation choisir ?



- Téléphone, répondeur, fax
- Réservation en ligne intégrée
- Réservation en ligne externalisée
- Quels sont les prestataires ?
- Comment ça fonctionne ?
- Combien ça coûte ?
- Il paraît qu'il faut faire de la promo, à -50% même !..
- Quelle est ma marge de liberté et de décision ?

Les réseaux sociaux : Fan Page Facebook



- Ah bon, ce n'est plus juste un truc pour ados ?
- Qu'est-ce que c'est une page « fan » ?
- A quoi ça sert ?
- Pourquoi un nombre toujours plus important d'hôtels et de restaurants en ont une ?
- Comment utiliser efficacement Facebook

Les réseaux sociaux : Fan Page Facebook

Restaurant italien L'Etna

https://www.facebook.com/Etna.Vichy

Recherche

Thierry Poupard Accueil



Restaurant italien L'Etna

402 personnes aiment ça · 36 personnes en parlent · 54 personnes étaient ici

€€€ (30-50) · Restaurant italien
65, rue de Paris, Vichy, .
04 70 98 47 85
Fermé jusqu'au mercredi à

À propos

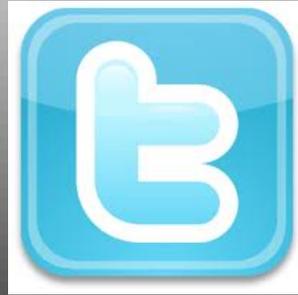
Photos Mentions J'aime Carte Évènements

Créer une Page

Maintenant
avril
2012
2011
2010
2009
Ouverture

Message sur le mur Photo/vidéo amis Discussion instantanée ...

Les réseaux sociaux : Compte Twitter



- Qu'est-ce que c'est, Twitter ?
- En quoi est-ce différent de Facebook ?
- Comment ça marche ?
- C'est quoi le micro blogging ?
- Est-ce approprié pour mon restaurant ?

Les portails de référencement et d'avis de clients*



- Ils permettent de savoir ce que les internautes disent de mon restaurant ?
- Comment y être présent ? Le faut-il ?
- Comment répondre aux avis, positifs et négatifs ?
- Comment détecter de faux avis ?
- Comment gérer la « e-réputation » de mon restaurants ?

*Cf. Le Livre Blanc des Avis sur Internet Appliqués à la Restauration (Sept. 2011) téléchargeable gratuitement sur

<http://www.service-attitude.com/2011/09/e-reputation-restauration-avis-tripadvisor-la-fourchette-cityvox/>

Et la communication dans mon restaurant ?

- Carte, menu, carte de visite, ardoises, flyers...
- Est-elle efficace dans sa forme actuelle ?
- Faut-il l'adapter ?
- Quels sont les messages à véhiculer ?
- Quelle communication peut me permettre de fidéliser mes clients actuels et d'en recruter de nouveaux ?



Autres outils internet

- A la suite des 7 sujets précédents, nous analyserons les outils de veille, les sites de livraison de repas, les sites de promotion, les outils de communication directe et d'autres encore
- Au cours de cette formation, je vous proposerai également une série d'idées de messages à diffuser aux internautes et à vos clients ainsi que des offres destinées à les faire venir dans votre restaurant
- Au total, vous serez familiarisé avec 16 outils qui auront été analysés à partir d'exemples et de cas concrets

A l'issue de cette formation

- Vous aurez une vision claire de l'internet et de la communication qu'il vous faut
- Nous aurons sélectionné ensemble les éléments les plus pertinents pour développer l'activité de votre restaurant en fonction de ses spécificités
- Vous serez capable de créer et mettre en place les outils dont vous avez besoin et vous le ferez avec les ressources dont vous disposez
- Mais si vous manquez de temps pour vous occuper de tout cela, je vous propose, dans une deuxième phase, de vous accompagner

Phase 2 : accompagnement pour création et mise en place

- Création et mise en place des outils
 - Etablissement du marketing et de la communication de votre restaurant dans un ensemble cohérent
 - Choix des meilleurs prestataires et devis
 - Budgétisation et planning
- Une fois cette phase réalisée, vous serez capable de vous occuper vous-même du fonctionnement de l'ensemble. Mais, si vous ne disposez pas des ressources nécessaires (hommes, temps), je vous propose d'effectuer le suivi à votre place, en votre nom

Phase 3 : accompagnement pour le suivi

- Objectifs
 - Communiquer, dialoguer avec vos clients
 - Convertir des clients virtuels en clients réels
 - Créer un bouche-à-oreille (buz) positif pour que votre restaurant ait une bonne « e-réputation »
 - Déclencher des visites
- Faire vivre en continu les outils mis en place et valoriser votre restaurant
 - Poster des messages à fréquence régulière
 - Veiller - hebdomadairement - sur ce qui s'écrit sur votre restaurant, sur sa e-réputation (rapport périodique)
 - Répondre aux commentaires et avis
 - Utiliser des offres destinées à séduire les internautes

Ce programme est proposé par Thierry Poupard, spécialiste du marketing de la restauration et de l'Internet à visage humain, au service du restaurateur



- www.service-attitude.com
- tp@service-attitude.com
- 06 08 75 77 62 ou 09 66 80 83 76
- Présent sur Viadeo, LinkedIn, Facebook, Twitter, Scoopit, Quora, Pinterest...



Tarifs et planning

- Phase 1 : formation d'une journée
 - Dans votre établissement (en intra) 1 200 €HT, 5 personnes maxi
 - En inter, 600 €HT par personne (3 mini, 5 maxi)
 - Possibilité prise en charge par votre Opcv, AGEFOS ou FAFIH
 - Connexion Internet Wi Fi impérative
- Phase 2 : création et mise en place des outils (2 à 3 mois)
 - Th. Poupard : sur devis, au temps passé (950 €HT / jour)
 - Prestataires partenaires : sur devis pour site Internet, vidéo, module réservation, etc. (maintenance incluse)
- Phase 3 : accompagnement et suivi de 12 mois
 - Interventions régulières de plusieurs heures/semaine de Th. Poupard. Sur devis, au temps passé, forfait : environ 850 €HT/mois