A|DUCA-formation
PARIS - Gambetta
ou Porte d'Orleans

Site: www.aiduca.fr

Telephone: 01 58 42 38 30
Mobile: 06 77 89 41 89

Siret: 523 611 523 00037 Ape: 8559A
Numero d'existence: 11 92 20911 92

Courriel: info@aiduca.fr

PILOTER LE CRM, LE SITE WEB ET LE MARKETING D'UN RESTAURANT

Descriptif non contractuel

Objectif pedagogique

Rendre le participant autonome pour administrer la présence numérique du restaurant, suivre les demandes et ventes, exploiter la relation client et conduire des actions marketing mesurables.
À l'issue du parcours, le participant sera capable d'assurer les opérations courantes du site et du CRM, de traiter les interactions clients et d'organiser une campagne marketing simple, cohérente et mesurable.
Compétences visées
- Administrer les informations, contenus, médias et paramètres essentiels du site.
- Mettre à jour une carte, des prix, des disponibilités et des offres commerciales.
- Traiter commandes, réservations, messages et demandes professionnelles.
- Structurer et segmenter les données clients dans le respect du RGPD.
- Préparer, diffuser et mesurer une action marketing multicanale.
- Interpréter les indicateurs utiles à la prise de décision.

Public concerne

Professionnels de la restauration, ou plus généralement, tout dirigeant d'entreprise B2C

Pre-Requis conseilles

Savoir utiliser un ordinateur, une messagerie et un navigateur Internet

Moyens pedagogiques et evaluation

Évaluation et preuves de réalisation

Étape
Modalités

Avant
Questionnaire de positionnement, recueil des attentes et vérification des prérequis.

Pendant
Exercices observés, questions de contrôle et validation progressive des compétences.

Final
Cas pratique : actualiser le site, traiter une demande et préparer une campagne mesurable.

Après
Attestation, plan d'action à 30 jours et évaluation à froid.

Grille de validation

Domaine	Critères observables	Seuil
Administrer le site	Modification exacte, publication contrôlée, absence d’erreur critique	70 %
Gérer l’activité	Demande correctement qualifiée, statut et réponse adaptés	70 %
Exploiter le CRM	Segment cohérent et respect des règles de consentement	70 %
Conduire une campagne	Objectif, cible, message, canal et indicateurs correctement définis	70 %

Une remédiation ciblée est proposée lorsque le seuil n’est pas atteint. L’attestation précise les compétences acquises et celles restant à consolider.
Livrables remis au participant

N°	Livrable
01	Manuel illustré du CRM
02	Fiches pratiques par fonctionnalité
03	Checklist quotidienne et hebdomadaire
04	Modèles de réponses aux clients
05	Calendrier marketing mensuel
06	Modèles de campagnes email et SMS
07	Tableau de suivi des indicateurs
08	Plan d’action commercial sur 30 jours

Indicateurs de résultat suggérés
- Taux de réalisation et taux de réussite au cas pratique.
- Progression entre positionnement initial et évaluation finale.
- Satisfaction à chaud et utilité perçue.
- Taux de mise en œuvre du plan d'action à 30 jours.
- Évolution d'un indicateur métier choisi : demandes traitées, délai de réponse, réservations ou réactivation client.

Duree, Lieu et Prix

Duree : 24 heures en 3 jours ou 6 demi-journées
Lieu : Aiduca, Montrouge ou en intra-entreprise
Nombre de participants : Effectif: 4 minimum, 12 au maximum, (6 participants est l'effectif conseillé en inter)(pas de minimum en intra-entreprise)
Prix : Nous consulter

Le formateur

M. BAH, Spécialiste de l'intelligence artificielle

Contenu

Découpage conseillé en 6 demi-journées
- Séance 1 : prise en main et sécurité.
- Séance 2 : administration du site.
- Séance 3 : carte et offres.
- Séance 4 : demandes, ventes et service.
- Séance 5 : CRM client et conformité.
- Séance 6 : marketing, évaluation et plan d'action.

Module 1 — Prendre en main le CRM
2 heures
- Se connecter et sécuriser son compte.
- Lire les indicateurs du tableau de bord.
- Retrouver rapidement une commande, un client ou une demande.
- Comprendre les droits, responsabilités et bonnes pratiques.

MISE EN SITUATION
Retrouver puis qualifier une commande, une réservation et une fiche client.

Module 2 — Administrer le site
4 heures
- Modifier coordonnées, horaires et informations pratiques.
- Actualiser les textes et les contenus de la page d'accueil.
- Importer, organiser et remplacer des médias.
- Contrôler l'affichage sur ordinateur et téléphone.
- Appliquer les bases de l'accessibilité et du référencement local.

MISE EN SITUATION
Mettre à jour une information du restaurant et vérifier sa publication.

Module 3 — Gérer la carte et les offres
4 heures
- Créer et modifier un plat, une catégorie et une description.
- Gérer prix, allergènes, photographies et disponibilité.
- Activer ou masquer une offre sans supprimer les données.
- Préparer une offre saisonnière ou anti-gaspillage.
- Contrôler la cohérence commerciale de la carte.

MISE EN SITUATION
Publier une fiche plat complète, la contrôler puis la masquer.

Module 4 — Piloter les demandes et les ventes
4 heures
- Traiter une commande et faire évoluer son statut.
- Utiliser l’écran de service et organiser les priorités.
- Gérer réservations, livraisons et messages.
- Répondre aux demandes de groupe et de traiteur.
- Suivre une réclamation et un avis client.

MISE EN SITUATION
Traiter un parcours complet, de la demande initiale à sa clôture.

Module 5 — Exploiter la relation client
3 heures
- Rechercher et consulter une fiche client.
- Comprendre l’historique d’achat et les segments.
- Identifier clients réguliers, prospects et clients inactifs.
- Préparer une relance pertinente.
- Respecter consentement, désabonnement, minimisation et RGPD.

MISE EN SITUATION
Créer un segment de clients à réactiver et justifier les critères retenus.

Module 6 — Faire le marketing du restaurant
3 heures
- Définir une cible, un objectif et une offre rentable.
- Construire un calendrier éditorial simple.
- Préparer une campagne email ou SMS.
- Valoriser Google Business Profile et les réseaux sociaux.
- Utiliser l’IA pour rédiger, puis contrôler et adapter les contenus.
- Mesurer ventes, panier moyen, réservations et fidélisation.

MISE EN SITUATION
Concevoir une campagne complète pour une offre du restaurant.