Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1802348F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : **SMART ET COM FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Comprendre et gérer les avis sur internet
- Connaître les points clés d'un bon site internet de restaurant
- Savoir gérer et optimiser une page Facebook professionnel
- Fidéliser sa clientèle : le marketing direct

Programme

Un peu de théorie

- Histoire et évolution du web
- Le contexte et les tendances du web en 2013 pour la restauration
- Définitions 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
- Prérequis 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 (emails, sms) ?
- Exemple d'une stratégie marketing pour un restaurant (de la planification à la réalisation)
- Réglementation autour du fichier client

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

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2208726S	Présentiel	Saint-Jean-la-Poterie	10/02/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1802348F