



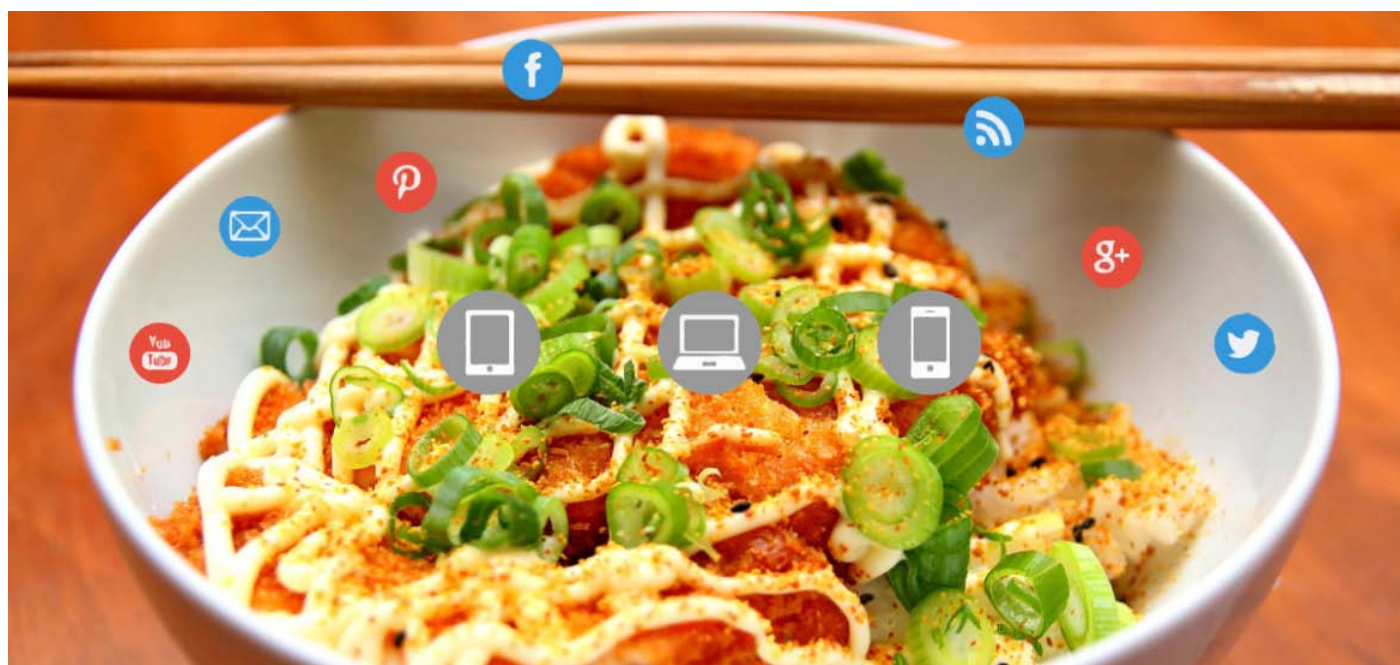
(<http://digitalandfood.fr/>)

Marketing digital et relation client en restauration

STRATÉGIE DIGITALE ([HTTP://DIGITALANDFOOD.FR//STRATEGIE-DIGITALE](http://digitalandfood.fr//strategie-digitale))

Restaurateurs : pensez marketing digital pour votre relation client

Posté le 1 mars 2017 (<http://digitalandfood.fr/strategie-digitale/restaurateurs-marketing-digital-relation-client>)



(<http://digitalandfood.fr/strategie-digitale/restaurateurs-marketing-digital-relation-client>)

Aujourd'hui, quelle que soit le type d'activité que vous gérez, il est indispensable de penser à développer et entretenir sa réputation. Et le domaine de la restauration n'échappe pas à cette règle !

Cela passe nécessairement par la création d'une bonne stratégie marketing, pour laquelle il existe de nombreux outils et moyens d'actions à l'heure actuelle, que ceux-ci correspondent au marketing traditionnel ou au marketing digital.

Dans tous les cas, cela ne pourra être que bénéfique pour votre notoriété et votre relation client, et à termes pour votre chiffre d'affaire.

Qu'est-ce que le marketing traditionnel pour un restaurant ?

Ce qui suit vous paraîtra sûrement très familier, mais un petit rappel des principaux outils et actions de **marketing traditionnel** pour un restaurant peut toujours être utile.

Il s'agit essentiellement des manières de **promouvoir et communiquer** sur son restaurant via des canaux et outils existants depuis longtemps, à savoir de type événementiel, signalétique, publicitaire, papier..., et ainsi entretenir sa **relation client**.

Quelques exemples ci-dessous :

- Réserver un stand sur un salon professionnel.
- Participer à des événements.

- Placer des publicités dans les journaux locaux, à la radio ou à la télévision.
- Imprimer des cartes de visite.
- Implanter un panneau publicitaire devant votre restaurant.
- Proposer des promotions, réductions, offres spéciales limitées dans le temps.
- Imprimer et distribuer des flyers.
- Proposer une carte de fidélité...

Qu'est-ce que le marketing digital pour un restaurant ?

Si vous utilisez déjà les outils et actions de marketing traditionnel vus ci-dessus, vous avez déjà fait une partie du travail dans la mise en place de votre **stratégie marketing**.

Cependant, vous n'êtes pas sans savoir que depuis une dizaine d'années et l'explosion d'Internet, il est devenu incontournable de mettre en place aussi un **marketing digital** si vous souhaitez rester un **acteur performant du marché et booster votre relation client**.

Rassurez-vous, cela est bien moins compliqué qu'il n'y paraît. Cela pourrait se résumer par le fait d'utiliser **les sites, les blogs, les réseaux sociaux et/ou les applications** à disposition pour faire connaître votre restaurant.

Là où le **marketing digital** devient particulièrement intéressant pour votre **relation client** c'est qu'il permet de **créer et d'interagir avec une communauté d'utilisateurs** et cela de façon assez personnelle.

Vous trouverez ci-dessous plusieurs exemples d'actions pour déployer la **stratégie digitale** de votre restaurant :

- Animer un blog rattaché à votre site Internet.
- Envoyer des **newsletters** à vos abonnés.
- Faire vivre votre page Facebook, votre compte **Instagram** ou encore
- Travailler votre référencement (**SEO**) local pour attirer une clientèle proche de votre restaurant.
- Faire de la publicité **AdWords**, Facebook, Instagram, Pinterest...
- Organiser des jeux et concours.
- Etre présent sur les grands portails et sites Web (TripAdvisor, **Yelp**, etc.)...

Marketing traditionnel et marketing digital : la combinaison gagnante

Vous l'aurez compris, il ne s'agit pas d'opposer **marketing traditionnel** et **marketing digital**, mais bien de tirer le meilleur parti des deux afin de **toucher vos clients** là où ils sont. L'idéal est d'être actif sur les deux plans.

Pour attirer une clientèle locale, pensez à des flyers et cartes de visites en parallèle d'une page Facebook ou d'un blog. Pensez aussi à diffuser les éléments en version papier (exemple : un coupon de réduction) dans leur version numérique, et à faire mentionner votre présence numérique (site, Facebook, etc.) si vous faites réaliser et diffuser un spot radio.

Concernant la publicité, il est à noter qu'il peut-être financièrement plus intéressant de se tourner vers le digital (Google AdWords, Facebook) plutôt que vers les publicités traditionnelles papier.

Faites le point sur le retour sur investissement de vos actions marketing

A un certain moment, il est important de faire le point pour constater si vos efforts sont rentables, ou autrement dit de calculer le retour sur investissement de vos différentes actions.

Comme pour les actions de **marketing traditionnel**, il vous faudra noter pour chacune de vos actions de **marketing digital** combien cela vous a coûté, combien cela vous a rapporté, etc., l'idée étant de faire apparaître celles étant les plus rentables et donc celles sur lesquelles cela vaut le coup de se concentrer.

En ce qui concerne les actions liées à la **notoriété digitale** (par exemple : les réseaux sociaux), la mesure de la rentabilité des actions peut être plus délicate... car il s'agit de quantifier ce que vous attendez comme résultat de vos actions.

Combien peuvent valoir 2000 fans supplémentaires sur votre page Facebook ? Avez-vous pu constater un impact sur votre chiffre d'affaire ?

Par ailleurs, une campagne peut souvent être affinée et optimisée au fur et à mesure. Ainsi, si vous prenez le temps de mesurer les variations constatées au sein d'une même campagne, vous pourrez peut-être constater que celle-ci semble plus efficace pour un certain type de population et ainsi continuer à axer vos efforts plus dans leur direction. Il est toujours intéressant d'affiner sa cible pour mieux la toucher et ainsi optimiser sa **relation client**.

A lire aussi : 6 astuces pour booster vos relations clients sur Instagram (<http://digitalandfood.fr/reseaux-sociaux/astuces-relations-clients-instagram>)

No comments yet (<http://digitalandfood.fr/strategie-digitale/restaurateurs-marketing-digital-relation-client#respond>)

LAISSER UN COMMENTAIRE

Commentaire

Entrée

Adresse e-mail

Site web

PUBLIER RÉPONSE

6 ASTUCES POUR BOOSTER VOS RELATIONS CLIENTS SUR INSTAGRAM ► ([HTTP://DIGITALANDFOOD.FR/RESEAU-SOCIAUX/ASTUCES-RELATIONS-CLIENTS-INSTAGRAM](http://DIGITALANDFOOD.FR/RESEAU-SOCIAUX/ASTUCES-RELATIONS-CLIENTS-INSTAGRAM))

[f](https://www.facebook.com/blog.digitalandfood/) (<https://www.facebook.com/blog.digitalandfood/>) [t](https://twitter.com/digitalandfood) (<https://twitter.com/digitalandfood>)

[@](https://www.instagram.com/digitalandfood/) (<https://www.instagram.com/digitalandfood/>)