



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

Marketing digital et relation client en restauration

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

Marketing digital en restauration : optimiser le parcours client

Posté le 9 mai 2017 (<http://digitalandfood.fr/strategie-digitale/marketing-digital-restauration-optimiser-parcours-client>)



(<http://digitalandfood.fr/strategie-digitale/marketing-digital-restauration-optimiser-parcours-client>)

Aujourd'hui, si l'on souhaite rester concurrentiel, difficile de faire l'impasse sur l'optimisation du parcours client. Et ce n'est pas votre restaurant qui échappera à la règle. Rassurez-vous, derrière une sémantique un peu technique, rien de sorcier. Grâce aux solutions digitales disponibles, vous allez pouvoir facilement augmenter le ticket moyen, gagner en productivité et ravir vos clients.

Si vous pensez encore que l'expérience de votre client se résume à sa venue dans votre restaurant, à la qualité de vos plats et de votre décoration, vous êtes assez loin du compte. **L'expérience client** commence bien avant, dès ses premières recherches, et se poursuit encore après, avec d'éventuels avis ou commentaires qu'il pourrait mettre en ligne. Il est important de bien avoir cela en tête et de faire en sorte que tout se passe parfaitement tout au long du **parcours client**.

Mais ne vous inquiétez pas, plusieurs **outils digitaux** et diverses applications sont aujourd'hui à votre disposition pour que vous puissiez facilement exploiter les différentes étapes du **parcours client** tout en passant plus de temps en salle avec vos clients.

Soyez facilement localisable

Suivant la ville ou le quartier où vous êtes situé, vous pouvez faire face à une concurrence importante, qu'il s'agisse de l'offre en termes de restaurants où sortir ou de livraison de plats à domicile.

Le premier point essentiel dans l'**optimisation du parcours client** est de faire en sorte que vous soyez visible quand celui-ci cherche le type de cuisine que vous proposez ou un emplacement géographique qui correspond au vôtre.

Afin de **booster votre visibilité**, vous devrez soigner essentiellement deux points :

- Votre **référencement** (SEO).
- Votre **présence sur les sites d'avis**, tels que Yelp, La Fourchette ou TripAdvisor.

Pensez aussi à être présent sur des applications spécialisées.

Mettez systématiquement à jour vos infos

Il est essentiel que le client ait accès aux **informations clés sur votre restaurant**, comme les horaires exacts d'ouverture, l'accès au restaurant, la possibilité de réserver, les prix, le menu...

S'il ne trouve pas ces infos, alors qu'il y a accès pour un restaurant concurrent, il est fort probable qu'il choisira ce dernier, et c'est comme cela que l'on perd bêtement un potentiel client.

Faites en sorte que ces informations soient à jour et bien visibles sur votre site Internet, votre blog, vos comptes sociaux et tout autre support digital.

Adaptez-vous aux envies des consommateurs

Depuis quelques années, l'offre en termes de livraison de plats à domicile n'a cessé de se développer. Aujourd'hui, on tend de plus en plus à pouvoir et vouloir commander tous types de plats à tous moments de la journée.

Vous devez ainsi penser à **diversifier votre offre pour répondre à ces attentes des clients** en mettant en place par exemple :

- **Un site de commande** mobile rapide et sécurisé.
- Un système de **Click & Collect** pour faire gagner du temps au client (le midi notamment).
- La possibilité de **payer en ligne**.

Permettez la réservation et le paiement en ligne

Mettre en place un **système de réservation et de paiement de commande en ligne** vous permettra à la fois d'améliorer l'expérience client et de gagner du temps ! Vous n'avez donc aucune raison de vous en priver !

Vous pouvez même aller plus loin en permettant à vos clients à la fin de leur repas dans votre restaurant de **payer directement sur leur mobile**, voire même de partager l'addition entre eux ou d'inviter l'un des convives (même les pourboires sont intégrés à la solution !).

Des applications comme EaZeet et Paymytable vous permettent déjà de proposer une partie de ces services.

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

LAISSER UN COMMENTAIRE

Commentaire

PUBLIER RÉPONSE

◀ COMMENT RÉAGIR À UN AVIS NÉGATIF SUR TRIPADVISOR ? (HTTP://DIGITALANDFOOD.FR/RESEAUX-SOCIAUX/COMMENT-REAGIR-A-UN-AVIS-NEGATIF-SUR-TRIPADVISOR)

5 STRATÉGIES DIGITALES INNOVANTES POUR VOS RELATIONS CLIENT ▶ (HTTP://DIGITALANDFOOD.FR/NOUVELLES-TECHNOLOGIES/STRATEGIE-DIGITALE-POUR-VOS-RELATIONS-CLIENTS)

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

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

© 2017 Digital & Food. Thème par Colorlib (<http://colorlib.com/>). Propulsé par WordPress (<http://wordpress.org/>)

^