



Transition numérique dans la restauration commerciale

Visibilité, réservation, commande, caisse connectée, avis et e-réputation – un levier direct de fréquentation.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Définir et démarrer une démarche de transition numérique adaptée à son établissement.
- ▶ Choisir les bons outils pour attirer et fidéliser, optimiser commandes, réservations et gestion de salle, et bâtir une feuille de route. 90 % des Français commencent leur recherche de restaurant en ligne.

Programme détaillé – 2 JOURS / 14 HEURES (NOMBREUX ATELIERS PRATIQUES)

Jour 1 – Enjeux, diagnostic, visibilité et e-réputation 7 h

• dont ateliers

1. Comprendre la transition numérique en restauration

- ▶ Évolutions du secteur : réservation en ligne, livraison, click & collect, nouveaux comportements clients.
- ▶ Les piliers du digital appliqués à la restauration : visibilité, relation client / expérience, efficacité opérationnelle, pilotage économique.
- ▶ Diagnostic rapide : forces, faiblesses, risques et opportunités du digital pour son établissement.
- ▶ Atelier : auto-diagnostic guidé (grille fournie par le formateur).

2. Visibilité en ligne, avis et e-réputation

- ▶ Présence de base : fiche Google Business Profile (photos, horaires, menu, lien de réservation), site vitrine vs page sur plateforme.
- ▶ Réseaux sociaux pertinents : Instagram, Facebook, TikTok (et LinkedIn pour le B2B) ; contenus efficaces (plats, stories, coulisses).
- ▶ Gestion des avis : Google, TripAdvisor, plateformes de livraison ; répondre et transformer les avis en levier de progrès.
- ▶ Atelier : analyse de la présence en ligne d'un restaurant et rédaction de réponses structurées à des avis.

Jour 2 – Outils opérationnels, données et feuille de route 7 h • dont plan d'action

3. Outils cœur de métier : réservation, commande, caisse, livraison

- ▶ Réservation en ligne : systèmes et plateformes (TheFork...), gestion des no-show, confirmation / rappel, politique d'annulation.
- ▶ Digitalisation de la prise de commande : QR code menu / commande à table, application serveur, bornes.
- ▶ Caisse connectée : liens avec stocks, comptabilité, statistiques ; ticket dématérialisé, paiement sans contact / mobile.
- ▶ Livraison et click & collect : plateformes (Uber Eats, Deliveroo...) vs solution propre ; impact sur la marge et l'organisation.
- ▶ Atelier : cartographie des outils présents et identification de 2-3 manques prioritaires.

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeants et responsables de restaurants, brasseries, snacks, food-courts, dark kitchens, traiteurs ; responsables de salle, communication, adjoints et salariés en relation client.

PRÉ-REQUIS

Maîtrise des usages numériques courants (e-mail, web, smartphone).
Aucun prérequis technique.

DURÉE & ORGANISATION

14 heures (2 jours de 7 h ou 4 demi-journées).

EFFECTIF

Jusqu'à 10 participants (intra) ou groupe inter-entreprises.

MODALITÉ

Présentiel ou classe virtuelle (visio).

TARIF & FINANCEMENT

Sur devis (intra ou inter-entreprises).
Finançable par votre OPCO – AKTO (hôtels, cafés, restaurants – IDCC 1979), OPCO EP (artisanat alimentaire de proximité) ou OCAPAT (industries alimentaires) – au titre du plan de développement des compétences ; France Travail possible.

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation. Prévoir en amont le dépôt du dossier de prise en charge OPCO.

CONTACT & INSCRIPTION

info@oxyformation.fr • 01 83 43 92 38 •
www.oxyformation.fr • Devis & étude de financement.



Transition numérique dans la restauration commerciale (suite)

4. Données, RGPD et feuille de route numérique

- ▶ Exploiter les données simples : fréquentation, ticket moyen, ventes par plat, canaux de réservation ; décider (carte, horaires, promos).
- ▶ Données clients et RGPD simplifié : collecte (newsletter, Wi-Fi, fidélité), consentement, stockage, usage responsable.
- ▶ Organisation interne : répartition des rôles (réseaux, avis, réservation), temps à y consacrer, check-lists hebdomadaires.
- ▶ Construire sa feuille de route 6-12 mois (objectifs chiffrés : +réservations en ligne, meilleure note, moins de no-show).
- ▶ Atelier de synthèse : chaque participant formalise un plan d'actions (1 page) pour son établissement.

Organisation pédagogique

Moyens & méthodes pédagogiques

Formateur expert en transformation numérique de la restauration. Pédagogie active : nombreux cas pratiques (fiches Google, avis, outils de réservation) sur les situations réelles des participants. Grilles d'auto-diagnostic et fiches mémo remises.

Moyens de suivi & modalités d'évaluation

Positionnement individuel avant l'entrée en formation. Émargement, évaluation continue (exercices, mises en situation) et évaluation finale (quiz / mise en situation). Attestation de fin de formation avec évaluation des acquis.

Profil des formateurs

Formateurs experts de leur domaine (HCR, métiers de bouche, hygiène, gestion ou prévention), justifiant d'une expérience professionnelle significative. CV et qualifications disponibles sur demande.

COMPÉTENCES VISÉES

Identifier les leviers du digital, évaluer sa maturité numérique, optimiser sa présence en ligne, gérer avis et e-réputation, choisir ses outils (réservation, commande, caisse, livraison), exploiter les données (RGPD) et bâtir une feuille de route.

ACCESSIBILITÉ – SITUATION DE HANDICAP

Parcours accessibles aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap étudie avec vous les adaptations nécessaires – nous contacter.

VALIDATION

Attestation de fin de formation avec évaluation des acquis (et certificat de formation utile pour la prise en charge OPCO).