

# Notions de marketing

## Filière Hôtellerie-Restaurations

Journée de formation PAF Ac-Bordeaux **mardi 04 novembre 2014**

**MUZARD Jérôme** IEN économie Gestion

**Katia VELAYOS** et **Jocelyn GRIVAUD** – Professeurs de vente

**Frédéric SCHULLER** Directeur « Atelier des Chefs »

---

### ● Thème 1 : Les notions de marketing

- **Phase 1** : Le marketing d'étude
  - Définition du marketing
  - Concept du marketing
  - Démarche marketing
  - Le marché de la restauration
    - Vidéos :
      - Témoignage : « les nouvelles tendances » de B. Boutboul
      - Produit star « le sandwich » enquête France 2 JT 20h 01/11/14
      - Concepts « BOCO BIO » reportage MarmitonTV « épicerie » visioresto
      - Synthèse « L'étude de marché » : reportage GIRA de B. Boutboul
- **Phase 2** : Le marketing stratégique
  - Intérêt de la segmentation
  - Définir un concept
    - Vidéo : Concept Hyppopotamus
  - Principe du positionnement
  - Le positionnement clé de voute
  - Exemple de concept
    - Témoignage Frédéric SCHULLER Directeur «ATELIER DES CHEFS»
- **Phase 3** : Le marketing opérationnel
  - La politique Produit
  - La politique Prix
  - La politique Distribution
  - La politique Communication

### ● Thème 2 : La communication vente

- **Intro** : La lettre d'un client gentil
- 1. Les 7 fondamentaux
- 2. Les phases de la vente : la boîte à outils pour mieux vendre
  - Recette d'un accueil réussi
  - Petite histoire du chauffeur de bus
  - Parler au bon sens
  - Vidéo : Mieux vendre le vin
  - Les 17 astuces pour réussir les premiers moments à table
  - Faites votre test de performance

### ● Thème 3 : Le marketing de fidélisation

- **Intro** : vidéo : Témoignage B. Boutboul « La fidélisation »
- 1. Les outils de mesure de satisfaction de la clientèle
- 2. L'étude de satisfaction de la clientèle
- 3. Le client mystère
  - Vidéo : Extrait de l'Aile ou la Cuisse
- 4. La e.réputation
- 5. La fidélisation de la clientèle
  - Définitions
  - Les outils
  - Comment faire revenir un client
  - Vidéo : Témoignage de B. Boutboul «Les enjeux d'Internet»