

Restaurateurs :
des solutions *cloud*
pour développer et fidéliser
votre clientèle en temps réel



*Soyez aussi « DIGITAL »
que vos clients !*

Thomas Fontmorin
tfontmorin@digitaleo.com
www.digitaleo.fr

02 56 036 700

Pour Mme Gouzien
16/09/2013

digitaleo
marketing solutions

► Digitaleo en quelques mots



Editeur de solutions en ligne dans le cloud pour le marketing direct et la relation client.

Des outils simples pour développer et fidéliser votre clientèle en communiquant en temps réel via des canaux mobiles et numériques :

SMS	Site mobile	QRcode	Email	Vocal	Réseaux sociaux
<p>Bonjour Mme Dupont, C'est bientôt votre anniversaire ! A cette occasion nous offrons l'apéritif à tous vos convives et vous réservons une petite surprise ! Votre restaurant... 01 56 03 67 00</p>	<p>Au goût des autres Nouvelle carte Le restaurant Au goût des autres vous fait découvrir sa nouvelle carte. Venez goûter de nouvelles saveurs dès aujourd'hui ! Consulter la nouvelle carte</p>	<p>Offert ! Le Patio Un café gourmand offert pour toute formule du jour commandée ! Pour en profiter, renseignez ce formulaire Nom et prénom : Votre date de naissance : Votre situation familiale : En couple <input checked="" type="checkbox"/> Vous allez en général au restaurant : Le midi Le soir Enregistrer</p>	<p>Restaurant La Parenthèse Le restaurant Un café gourmand offert pour toute formule du jour commandée ! L'ardoise du midi, la carte du soir Un lieu pour vos événements</p>	<p>«... Nous aimerions savoir si vous avez passé une agréable soirée. Si oui, tapez 1...»</p>	<p>6 623 TWEETS 36 330 ABONNÉS Suivre facebook Votre apéritif offert pour toute formule commandée au restaurant Le Patio ! Gaelle Rose Marzoller, Chastelle Menard et Olivier Perat aiment ça.</p>

Comment améliorer le taux de remplissage de votre restaurant pour développer votre chiffre d'affaires ?

Vous cherchez une solution simple et efficace pour :

- Développer et diversifier votre clientèle
- Instaurer une relation client de qualité pour **fidéliser**
- Améliorer la satisfaction client pour multiplier les retours



► La mobilité incontournable

Le nouveau consommateur digital

- informé** Recherche de promos, de prix
- impatient** Accès à l'information en temps réel
- zappeur** Passage à une autre marque très rapidement
- communicant** Partage d'opinions au sein de communautés
- réactif** Sensibilité aux messages personnalisés



► Contexte : la mobilité incontournable

Percée du mobile



+

de mobinautes que d'internautes en 2014
(s. E-Marketer)



60%

des téléphones vendus en 2012 sont des smartphones
(s. GFK 2012)



+157%

de scan de QRcodes
(s. Mobile Barcode Trend Report T 1^{er} Trim 2012 vs 2011)



28%

d'ouvertures d'emails sont réalisées sur des mobiles
(s. MailMetrics 2012)



70%

des mobinautes se sont connectés à Facebook
(s. Médiamétrie 2012)



95%

des SMS commerciaux sont lus (s. MMAF)

USAGES

► Communiquer tout au long du parcours client



Grâce à une offre d'appel, inciter à scanner un QR code (imprimé sur une affiche ou un prospectus) qui renvoie vers un site mobile comprenant un formulaire = **enrichissement de la base de données clients**.

Viser une clientèle de professionnels ou de particuliers selon le support du QR code.

Ces simples formulaires peuvent aussi vous servir à mieux connaître vos clients et à récolter leurs coordonnées pour communiquer avec eux. Faites les remplir par site mobile ou sur tablette tactile au restaurant.

Étape 1

Acquisition de nouveaux clients et **diversification** de la clientèle

Étape 2

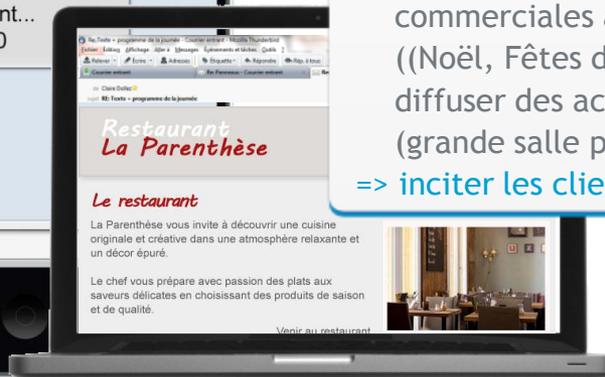
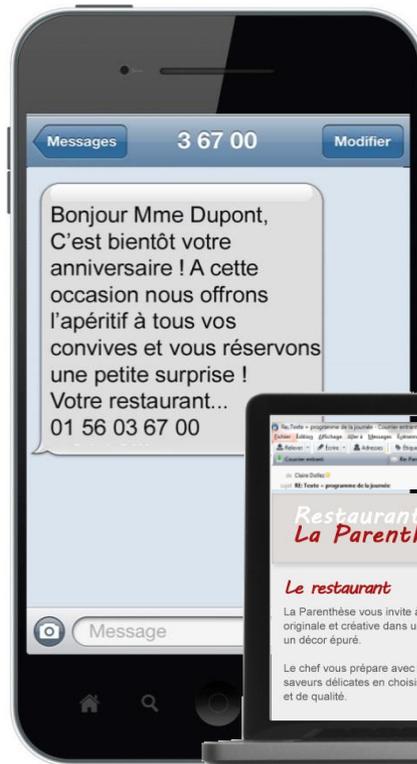
Fidélisation de la clientèle

Étape 3

Amélioration de la **satisfaction client**

Augmenter le **taux de remplissage** du restaurant pour développer le CA

► Communiquer tout au long du parcours client



Rester en relation avec ses clients via :

- **SMS** pour informer d'un menu du jour, remplir votre salle les jours de faible affluence, proposer un apéritif gratuit à l'occasion d'une soirée ensoleillée ou encore pour une attention particulière aux dates anniversaires de vos clients
 - **site mobile** (lien envoyé par SMS) pour communiquer sur la nouvelle carte du restaurant
 - **email et réseaux sociaux** pour relayer des offres commerciales à l'occasion d'événements particuliers ((Noël, Fêtes des Pères / Mères, Saint-Valentin...), pour diffuser des actualités, pour promouvoir votre restaurant (grande salle pour séminaire, terrasse...))
- => **inciter les clients - occasionnels ou réguliers - à revenir**

Étape 1

Acquisition de nouveaux clients et **diversification** de la clientèle

Étape 2

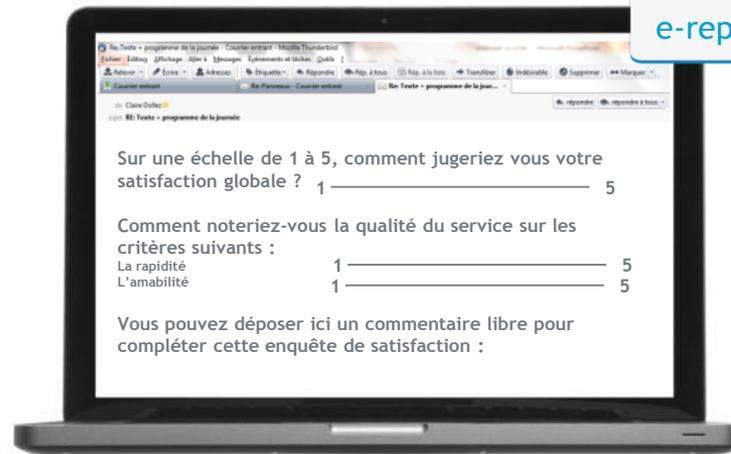
Fidélisation de la clientèle

Étape 3

Amélioration de la **satisfaction client**

Augmenter le **taux de remplissage** du restaurant pour développer le **CA**

► Communiquer tout au long du parcours client



Demander l'avis de ses clients est indispensable pour toujours mieux correspondre à leurs attentes . Des enquêtes de satisfaction vous aideront à améliorer continuellement votre prestation.
⇒ **Fidéliser et favoriser une bonne e-reputation.**

Étape 1

Acquisition de nouveaux clients et **diversification** de la clientèle

Étape 2

Fidélisation de la clientèle

Étape 3

Amélioration de la **satisfaction client**

Augmenter le taux de remplissage du restaurant pour développer le CA

► Retour sur investissement : 2 simulations



0,085 €



1000 clients

1



20 clients
(retour : 2%)



Pour 2 personnes :
36 €

CA =
720 €

ROI =
720 € de CA
- 149 € d'abonnement à la solution
de marketing multicanal
- 85 € de SMS
= 486 € par campagne

2



50 clients
(retour : 5%)



Pour 2 personnes :
36 €

CA =
1800 €

ROI =
1800 € de CA
- 149 € d'abonnement à la solution
de marketing multicanal
- 85 € de SMS
= 1566 € par campagne

► La solution multicanal tout en un

■ Efficace

Tous vos contacts touchés en combinant différents canaux

■ Rapide

Une solution « tout en un » qui gagne du temps et des modèles d'emails et de sites mobiles prêts à l'emploi

■ Economique

Création de supports de communication en toute autonomie et canaux numériques compétitifs

Grâce à Marketeo

Différenciez-vous avec votre **site mobile** et son **QRcode**

Diffusez vos **opérations de couponing** grâce à la génération de codes-barres

Ordonnez vos canaux selon les coordonnées disponibles

Utilisez une plateforme multicanal **totalemt optimisée pour les smartphones**



Canaux
▼



- ➔ **30%** des individus utilisent au moins **3 canaux** pour préparer leurs achats (étude eMarketer 2010)
- ➔ **46%** des français font des recherches sur Internet avec leur mobile lorsqu'ils sont sur le point de vente (McKinsey & Company, 2012)

► La solution d'enquêtes de satisfaction en temps réel



Réactif

Enquête envoyée juste après la visite de vos clients



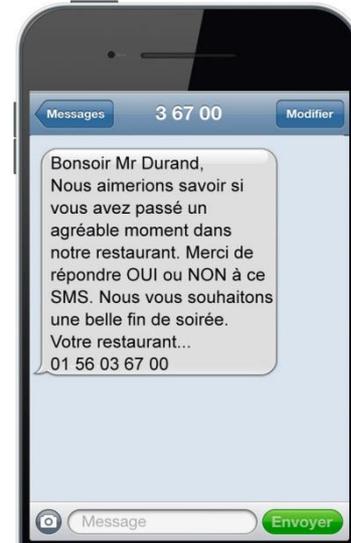
Interactif

Réception instantanée de leurs réponses pour recontacter sans attendre les insatisfaits



Economique

4 canaux d'enquête efficaces et peu onéreux



NOUVEAU !

Pour améliorer encore votre taux de réponses, essayez les enquêtes téléphoniques !

Grâce à Satisfieo

Optimisez votre taux de réponses grâce à des enquêtes multicanal

Enrichissez votre base de données en enquêtant des clients non connus sur votre point de vente

Analysez l'évolution de la satisfaction sur des tableaux de bord pour mettre en place des actions correctives



Ne pas être récompensé pour sa fidélité est cité par **54%** des sondés qui ont délaissé leurs marques habituelles (Accenture Global Consumer déc.2012)



Taux d'enquêtes répondues
SMS : 45% Vocal : 32% Email : 29%
(Source interne T1 2012)

► Quelques clients

Automobile - Moto



Commerce - Retail



Collectivités - Administration



Banque - Assurance



Transport



Tourisme - Loisirs



Revendeurs - Partenaires



Autres Secteurs



Une démo gratuite ?
Un devis ?



Contactez-nous !

tfontmorin@digitaleo.com
www.digitaleo.fr

02 56 036 700



CroissancePlus
GRANDIR ENSEMBLE



Association Française
AFMM
du Multimédia Mobile

oseo EXCELLENCE
2 000 entrepreneurs qui vont de l'avant

digitaleo
marketing solutions