CONSEILS ET ASTUCES DIGITAL HORECA

HORESCA LUXEMBOURG

HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

CHAMBER OF COMMERCE LUXEMBOURG
POWERING BUSINESS

Agenda

- Introduction
- Restaurants et Cafés
  - Relation client
  - Service de livraison et à emporter
- Hôtels
  - Relation client
  - Solutions digitales
- Go Digital – nos services

CHAMBER OF COMMERCE

Introduction

Le digital s’invite chez vous

Système de caisse, commande en ligne, réservation en ligne, site Internet, réseaux sociaux, PMS, Booking Engine, digital check-in, gestion de facturation,…

Différentes **solutions** digitales peuvent vous aider à mieux gérer votre entreprise et à faciliter la prise de commande.
De nos jours, les clients sont très connectés, une **présence en ligne** est donc une opportunité de fidéliser vos clients mais aussi d’en gagner des nouveaux.

Profitez des solutions digitales pour **compléter** votre offre de service et ainsi rendre vos clients encore plus heureux !

« Ajoutez une bonne pincée de digital dans vos recettes, qui donne l’appétit à vos clients ! »
Livio Notaroberto,
Restaurant Dal Notaro

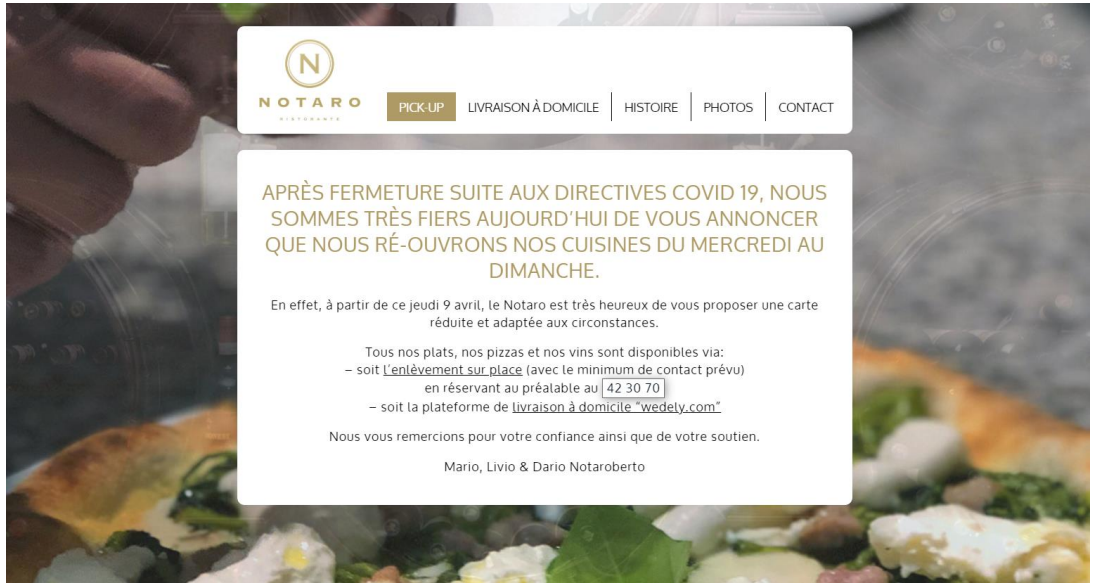
CHAMBER OF COMMERCE

Témoignage : L. Notaroberto, Restaurant Dal Notaro

*« Nous avons adapté notre mode de fonctionnement et depuis début avril nous offrons à emporter et de la livraison à domicile via une plateforme **fiable** et **rapide** ce qui nous permet de gérer un **nombre important de commandes** en ligne.*

*Nous avons pu gagner de **nouveaux clients** grâce à ce service !*

*Suite au succès de cette première phase test, nous comptons continuer cette **offre supplémentaire** et même la développer davantage. »*



CHAMBER OF COMMERCE

Témoignage : J. Bigard, Concept Partners

« Le digital, ou plus précisément la réservation de table et la commande en ligne avec livraison à domicile nous permet de donner plus de liberté à nos clients. Ces solutions nous épargnent du temps pour nous consacrer à notre métier : ***la préparation de bons repas****. »*

« Recommandation aux confrères :
Vous avez besoin d'une forte volonté, de passion et d'un concept élaboré !
Soyez créatifs et adaptez vos offres selon les souhaits de vos clients. »

CHAMBER OF COMMERCE

Restaurants et Cafés

Trouvez de nouveaux clients

Astuce

Avez-vous déjà pensé à inscrire votre entreprise sur des places de marché ayant une certaine portée client ?

Plateformes de commande en ligne

foostix

wedely.com

livraison.lu

WebFOOD.lu

MIAM MIAM

GROUPLUNCH

Annuaire de restaurants (offrant à emporter ou de la livraison)

RESTO HOME

nala now act local association

avec réservation de table en ligne

MENU.LU

Resto.lu

Achat de bons de valeur

#HORECA COMEBACK

LUX Food Hall

Wëllkomm

Le label de qualité au Luxembourg

* Liste non ex-haustive

CHAMBER OF COMMERCE

Communiquez davantage

Astuce - Nous livrons !

Informez vos clients sur les nouvelles options de commande à l'aide d'une grande affiche dans la vitrine, sur votre site Internet, dans des courtes publications sur les réseaux sociaux ou bien dans les zones proches de votre établissement, dans des entreprises, des crèches, hôtels, supermarchés,…

Astuce - L'accessibilité augmente les ventes !

Offrez à vos clients différentes options de prise de contact avec des délais de réponse plus courts.

CHAMBER OF COMMERCE

Adaptez et variez votre communication

Astuce

Informez vos clients (dans l'établissement, sur votre site Internet, sur Google, sur les réseaux sociaux) des différents canaux de communication.

Répondez au moins dans les heures ouvrables communiquées.

Téléphone

Mail

Facebook + Messenger

Instagram

WhatsApp Business

CHAMBER OF COMMERCE

Réseaux sociaux

- Informez sur les mesures d‘hygiène que vous appliquez
- Faites de la publicité sur vos plats à l'aide d'images et de vidéos (max. 2 minutes)
- **Important :** les clients doivent pouvoir commander immédiatement
  - Incluez p.ex. un bouton ou un lien qui mène à une plateforme de commande en ligne ou votre site Internet

Vous souhaitez en savoir plus sur la présence en ligne via les réseaux sociaux, la création de photos et de vidéos ?

Contactez-nous !

CHAMBER OF COMMERCE

Influencer Marketing - astuces simples et utiles

- Demandez le soutien de la communauté locale dont la portée des réseaux sociaux est plus importante
- Les micro-influenceurs à plus faible portée peuvent également vous aider à gagner des clients. (plats sains-> Passionnés de fitness, plats traditionnels > club de foot, etc.)
- Motivez vos employés, votre famille et vos amis à partager vos posts et stories
- Faites de vos clients des influenceurs / promoteurs – encouragez les clients à partager des photos des plats commandés et d'évaluer vos services en ligne

Vous souhaitez en savoir plus sur l'Influencer Marketing ?

Contactez-nous !

CHAMBER OF COMMERCE

Démarquez-vous

- Quel est votre avantage unique ?
- Comment vous démarquez-vous ?
- Pourquoi les clients devraient-ils venir chez vous plutôt qu'ailleurs ?
- Créez une image de marque reconnaissable
- Prouvez à vos clients que vous êtes créatifs et que vous vous adaptez à leurs besoins,

  p.ex.

  - en proposant des cours de cuisine numérique
  - en vendant des ingrédients ou
  - en proposant des recettes de vos plats

« Il faut toujours évoluer, être créatif et innovant. Le client aime être surpris et découvrir que nous nous engageons pour lui. »
Jérôme Bigard, Concept Partners

CHAMBER OF COMMERCE

Dans l’établissement

- Rassurez vos clients et invitez-les dans votre établissement ! #Safetoserve
- Optez pour la carte de menu digitale (p.ex. via un QR-Code qui envoie vers votre site Internet, offert p.ex. par Visyt, Ouilacarte, Holifresh, et d’autres)
- Rendez la réservation obligatoire afin de pouvoir au mieux gérer le flux de clients

« La réservation de table en ligne permet à nos clients de réserver leur table à tout moment, même en dehors des heures d‘ouverture. Ceci rend le client plus flexible et nous avons constaté que de plus en plus de personnes préfèrent réserver en ligne au lieu d‘appeler. »
Jérôme Bigard, Concept Partners

Proposez la vente à emporter et la livraison

Réflexions au préalable

Evaluez vos coûts et vos ressources en amont afin de mettre en place ces deux services.

Pensez aux places de marché mises en avant au début du document (slide 8), profitez de leurs infrastructures et leurs ressources, elles assurent souvent toute la logistique de commande, de livraison et de paiement.

Préparation

Equipez-vous du **matériel d'emballage** (contenant chauffé, sac thermique,…). Pensez à Ecobox.

Créez le cas échéant une carte adaptée avec des plats possibles à la livraison.

CHAMBER OF COMMERCE

Vente à emporter - Préparation

Communication

Communiquez sur le fait que vous proposez la vente à emporter et/ou de la livraison et facilitez la prise de commande pour vos clients

Hygiène

Assurez une hygiène particulière (pour plus d’informations, contactez l’Horesca)

Paiement

Dans l’établissement : proposez le paiement sans contact

Proposez la commande en ligne avec paiement en ligne avant que les clients viennent chercher le repas dans votre restaurant

Service de livraison

La livraison devient de plus en plus utilisée.

Profitez-en et n’attendez plus, pour proposer ce service.

Astuces

Lors de la livraison, n’oubliez pas de donner la version papier (ou bien un QR-Code) de votre menu, afin de déclencher une nouvelle commande par la suite.

Commencez la livraison à pied et en vélo, et élargissez la zone de commande par la suite.

Service de livraison

Créez votre propre **site Internet** avec un système de **commande en ligne**

- Réfléchissez aux fonctionnalités nécessaires
- Fonction de précommande
- Menu temporaire et des offres quotidiennes
- Programme de fidélisation des clients
- Le paiement doit-il être traité en ligne ? -> recommandable, car sans contact
- Réservation de table (Tablebooker, Zenchef,…)

Vous vous intéressez plus à la présence en ligne ?
Contactez-nous !

Service de livraison

Organisez la livraison

Engagez un/plusieurs livreurs (pensez à une bonne assurance)

Organisez le déroulement

Avez-vous un système de caisse ? Si oui, avez-vous déjà vérifié si votre fournisseur offre également des solutions de commande et réservation en ligne ?

Vous vous intéressez plus à de telles solutions ?
Contactez-nous !

Hôtels

Communication client

Astuce – Nous sommes ouverts !

Créez des offres pour une **clientèle plus locale**, promouvez le tourisme au sein de Luxembourg, voire en Europe.

Offrez vos chambres pour d'autres occasions – en tant que bureaux, pour des travailleurs étrangers,…

Profitez des plateformes luxembourgeoises pour être visible :

Classification.lu Visitluxembourg hotels.lu

Astuce - L'accessibilité augmente les ventes !

Incitez vos hôtes à réserver directement chez vous (via téléphone, mail, votre site Internet) pour éviter les commissions des plateformes.

Hôtels

Infrastructure et présence en ligne

Profitez du temps plus calme pour vous préparer et positionnez-vous au mieux dans le digital

- Renouvelez votre infrastructure digitale – Wifi fiable, télévision dans les chambres,…
- Tenez à jour le site Internet/les portails et créez des incitations à la réservation sur votre site Internet pour la période « d’après crise » et maintenez contact continue avec vos clients, y compris des partenaires comme les agences de voyage

Gestion digitale

Gestion interne

Optimisez votre organisation en interne :

- PMS Property Management System (Booking Planner)
- Channel Manager
- Reputation Manager

Digital check-in/ check-out

Améliorez vos processus de check-in et check-out

- via des formulaires à remplir en ligne avant l’arrivée
- via un terminal dans l’hôtel

Solutions digitales

Lors du séjour

Perfectionnez votre communication avec les hôtes à l’aide d’un guide digital pour informer vos clients sur vos offres supplémentaires au sein de l’hôtel (massage, dîner,…), la ville, les possibilités d’activités dans les alentours… ceci peut être réalisé via un écran d’information dans la salle d’entrée, sur une tablette dans les chambres ou bien via une application.

Après le séjour

Envoyez des messages de remerciements, incitez les clients à partager leur expérience sur les différents portails (Tripadvisor, Google, Booking.com, Réseaux sociaux,…)

Go Digital

–

Nos services

Go Digital – Nos services

1 ORIENTATION

DIGITAL CHECKPOINT

- Analyse de votre maturité digitale
- Conseil personnalisé
- Orientation vers les programmes & aides financières
- **Cible : Dirigeants**

2 SENSIBILISATION

GO DIGITAL

- Workshops gratuits
- Inscription gratuite via : www.godigital.lu
- Anglais, Français
- **Cible : Tout public**

3 IMPLEMENTATION

FIT 4 DIGITAL PACKAGES

- Accompagnement
- Expertise
- Soutien financier
- **Cible : Dirigeants**

Fit 4 Digital Packages

FIT4 DIGITAL PACKAGES

- ✓ Accompagnement par une instance neutre, la House of Entrepreneurship
- ✓ Expertise et mise en œuvre d'une solution digitale par un prestataire agréé par Luxinnovation
- ✓ Soutien financier par la Direction générale des Classes moyennes du Ministère de l'économie

Fit 4 Digital Packages – Eligibilité

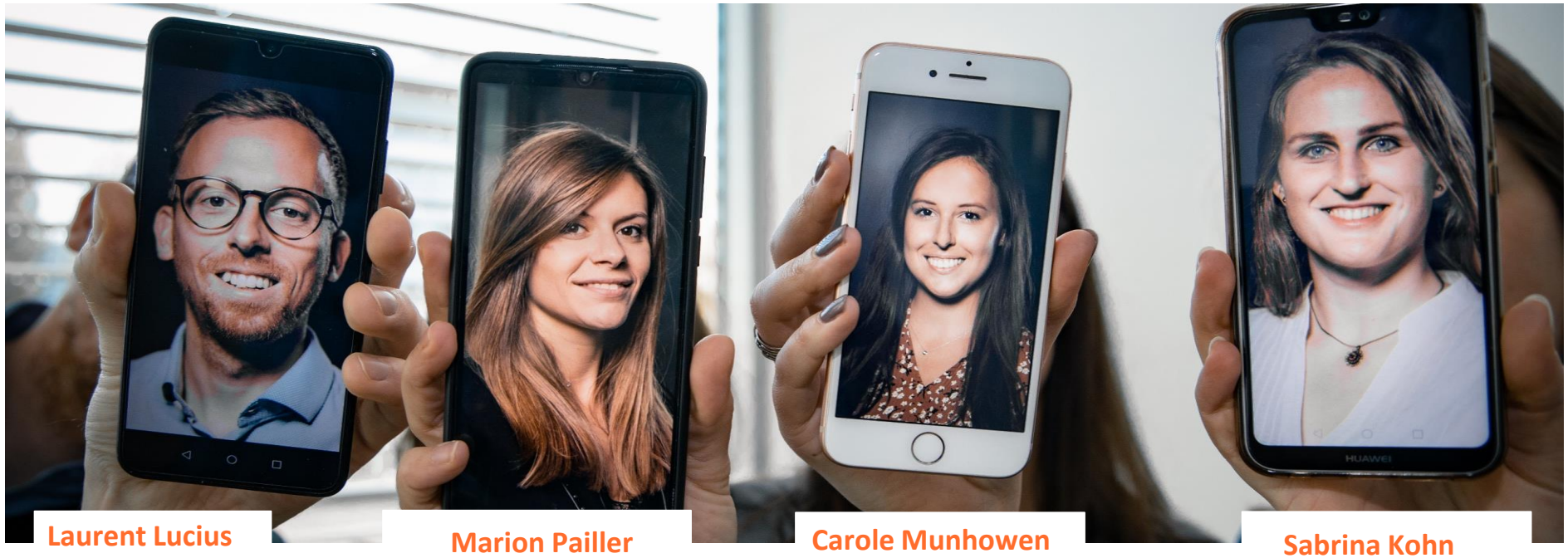
- ✓ Autorisation d‘établissement émis par le Ministère de l‘économie /de classes moyennes
- ✓ moins de 50 salariés
- ✓ pas d‘activité exclue

Fit 4 Digital Packages – Digital HoReCa

Profitez de l’expertise des prestataires de service pour augmenter en visibilité, devenir plus efficace dans la gestion interne, attirer et mieux gérer vos clients.

- Site Internet avec moteur de réservation (Booking Engine)
- PMS Property Management System (Booking Planner)
- Channel Manager
- Site Internet avec modules de réservations et/ou commandes en ligne
- Marketing digital
- E-Conciergerie (Gestion HACCP,…)
- Digital Check-in
- Gestion clientèle (Newsletter, E-Mailing, CRM)
- Système de caisse
- Gestion de comptabilité
- Gestion de facturation
- Gestion des ressources humaines
- … Contactez-nous aussi pour d’autres demandes

Team Go Digital



Laurent Lucius

Go Digital Manager

Marion Pailler

Workshops

Carole Munhowen

Digital CheckPoint

Sabrina Kohn

Fit4 Digital Packages

digital@houseofentrepreneurship.lu

T: (+352) 42 39 39 - **840**