



## **SOMMAIRE**

**LA PASSION DU CLIENT, LE MARKETING EN ACTION**

---

### **I- INTRO**

**1-1 Le 20<sup>e</sup> siècle a apporté son lot d'innovations**

**1-2 Le virage de l'an 2000**

**1-3 En 2020**

**1-4 Les liens entre le marketing, le management et le contrôle de gestion pour gagner plus**

### **II- ETRE RESTAURATEUR**

**2-1 Un métier aux 3 règles d'or**

**2-2 L'amour du goût et du contact humain**

**2-3 Un métier sans barrière à l'entrée qui demande des compétences**

**2-4 Les 5 sens**

**2-5 Les 2 cultures de croissance « l'Union Sacrée »**

**2-6 Les 16 problématiques de la restauration**

**2-7 Retour vers le passé**

### **III- DIGITAL ET RESTAURATION**

### **IV- LIVRAISON -VENTE A EMPORTER - CLICK&COLLECT**

### **V- ENVIRONNEMENT ET RESTAURATION**

## **VI- LA CULTURE CLIENT**

**6.1 La relation client**

**6.2 Les attentes du client**

**6.3 Les 4 principes de la fidélisation**

**6.4 L'expérience client**

**6.5 La qualité, c'est quoi**

**6.6 Que pensent mes clients, les 3 outils de mesure et d'analyse**

**6-7 Soigner son image E. Réputation**

**6.8 Le fichier client**

**6.9 La carte de fidélité**

**6.10 Savoir analyser la data**

**6.11 Reconnaître un nouveau client**

**6.12 La réservation**

**6.13 Innover et (Re) dynamiser**

## **VII- LE MARCHE**

**7-1 Etat des lieux**

**7-2 La restauration se développe sur des circuits différents**

**7-3 Qui est le « Consom'Acteur » d'aujourd'hui**

**7-4 Les 4 critères de choix d'un restaurant par le consommateur**

**7-5 Les 32 tendances actuelles et futures**

**7-6 Offre et demande, impact Covid-19**

## **VIII- LE MIX MARKETING**

**8-1 Définition – les essentiels à savoir**

**8-2 Savoir se positionner : un enjeu majeur**

**8-3 Un concept c'est quoi ? Une idée ne fait pas un concept !**

**8-4 Quelle est la durée de vie d'un concept**

**8-5 Mon resto est une marque**

**8-6 Différencier emplacement et local**

## **IX- ET MAINTENANT VENDRE**

**9-1 Les 8 moments de consommation**

**9-2 Fixer ses prix – avez-vous les bons prix ?**

**9-3 Concevoir la carte**

**9-4 Ventes additionnelles, cross selling, up selling**

**9-5 Savoir communiquer**

**9-6 Comment augmenter le C.A. EN 7 ACTES**

## **X- EPILOGUE**

**10-1 Vous avez dit « irritants » le client gentil**

**10-2 Si j'étais (encore) entrepreneur/restaurateur en 2020**

**Merci de votre intérêt pour mon livre  
Meilleurs encouragements et bonne réussite**

**Alain Cazac**