



AGENCE IA
INTELLIGENCE AUTOMATISATION PERFORMANCE

GUIDE GRATUIT · RESTAURANTS

Le guide de l'IA pour les restaurants

Ce qu'un restaurant peut automatiser sans dénaturer le service, et ce qu'il ne faut surtout pas automatiser.

- 01** Les quatre moments où un restaurant perd de l'argent sans s'en rendre compte
- 02** Les six agents à implanter, dans l'ordre de rentabilité
- 03** Les réponses aux avis: le gabarit qui protège votre note
- 04** Ce qu'il ne faut jamais automatiser en salle

Ce que vous trouverez ici

En résumé

- Les quatre moments où un restaurant perd de l'argent sans s'en rendre compte
- Les six agents à implanter, dans l'ordre de rentabilité
- Les réponses aux avis: le gabarit qui protège votre note
- Ce qu'il ne faut jamais automatiser en salle

01

Un restaurant ne perd pas ses clients dans l'assiette

02

Les quatre fuites, en ordre de coût

03

Les six agents, dans l'ordre où il faut les bâtir

04

Répondre aux avis sans y passer vos dimanches

05

Ce qu'il ne faut pas automatiser

06

Par où commencer cette semaine

Un restaurant ne perd pas ses clients dans l'assiette

Il les perd au téléphone à 18h40, quand la salle est pleine et que personne ne peut répondre. Il les perd le lundi matin, quand la demande de traiteur reçue le samedi dort encore dans une boîte courriel. Il les perd trois semaines après un avis 2 étoiles auquel personne n'a répondu.

Ce sont quatre fuites précises, et elles se règlent une par une.

La cuisine est rarement le problème. Le problème, c'est tout ce qui se passe quand personne n'a une main de libre.

Les quatre fuites, en ordre de coût

LA FUITE	CE QUI SE PASSE	CE QUE ÇA COÛTE
Appel pendant le rush	La ligne sonne, personne ne prend	Une table de 4 à 6 par soir de pointe
Annulation tardive	La table reste vide	Le couvert complet, plus le vin
Demande de traiteur	Le courriel attend le lundi	Le contrat le plus payant de la semaine
Avis sans réponse	La note baisse en silence	La visibilité locale, donc le trafic

Les six agents, dans l'ordre où il faut les bâtir

- 01 Agent de réservation.** Répond par texto ou en ligne, propose vos vraies disponibilités, confirme et note les allergies.
- 02 Agent liste d'attente.** Quand une table se libère, la place est offerte automatiquement, dans l'ordre, et la première réponse l'obtient.

- 03 Agent réponse aux avis.** Répond à chaque avis en quelques minutes, avec votre ton, et alerte le gérant quand c'est sérieux.
- 04 Agent traiteur et groupes.** Qualifie la demande (date, nombre, budget, allergies) et sort une soumission le jour même.
- 05 Agent de suivi.** Vérifie après la visite si tout était correct et ramène le client une deuxième fois.
- 06 Agent récap.** Ventes, couverts, no-shows et plages à combler demain, en une page, chaque soir.

Répondre aux avis sans y passer vos dimanches

Une réponse à un avis négatif a un seul objectif: montrer au prochain lecteur que vous prenez la chose au sérieux. Elle ne sert pas à gagner la discussion.

Le gabarit qui fonctionne

Remerciez, nommez le problème précis, expliquez ce qui a été corrigé, invitez en privé.
Quatre phrases, jamais plus.

Ce que l'agent fait: il rédige la réponse dans ce cadre, la publie si l'avis est positif ou neutre, et vous la soumet d'abord quand l'avis est sérieux.

Ce qu'il ne faut pas automatiser

- **L'accueil en salle.** Un client qui entre veut voir un visage, pas un écran.
- **Une plainte grave.** Allergie, intoxication, incident: l'humain reprend la conversation immédiatement.
- **Les gros contrats.** L'agent qualifie et prépare, le propriétaire ferme.
- **La personnalité de la maison.** Les messages doivent sonner comme vous, sinon ils sonnent comme tout le monde.

Par où commencer cette semaine

Comptez vos appels manqués pendant sept jours de service normal. Multipliez par la valeur d'un couvert moyen. C'est votre point de départ, et c'est presque toujours suffisant pour justifier le premier agent.



AGENCE IA
INTELLIGENCE · AUTOMATISATION · PERFORMANCE

Vous voulez appliquer ça **chez vous ?**

Une séance de stratégie de 30 minutes, sans frais. On regarde vos opérations réelles et on chiffre les fuites avec vos propres nombres.

- 01** On cartographie comment les demandes entrent et où elles se perdent.
- 02** On chiffre ce que ces fuites coûtent, avec vos chiffres.
- 03** Vous repartez avec le plan, même si on ne travaille jamais ensemble.

agenceia.ca/reservation