Déployer des agents IA dans l'exploitation de son restaurant

Cette formation apprend à configurer et mettre en service des agents IA sur les tâches qui mangent le temps d'un restaurant : répondre aux messages et aux demandes de réservation, traiter les avis en ligne, préparer les commandes fournisseurs et le planning, suivre l'activité de la semaine.

Ce n'est pas une initiation : chaque séquence se fait sur les données et les outils réels de l'établissement. Les stagiaires repartent avec au moins 3 agents opérationnels, un tableau de suivi hebdomadaire automatisé et un guide d'utilisation pour l'équipe.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les tâches de l'établissement qui peuvent être confiées à un agent IA et les prioriser selon le temps gagné
- Rédiger les instructions d'un agent IA adaptées au ton, à la carte et aux règles de l'établissement
- Configurer un agent de réponse aux messages clients et aux demandes de réservation, en plusieurs langues
- Configurer un agent d'aide à la préparation des commandes fournisseurs et du planning
- Automatiser un tableau de suivi hebdomadaire de l'activité
- Appliquer les règles RGPD et de sécurité aux données clients traitées par l'IA

Formateur·rice(s) :

- Victor Adbib

Objectifs visés

- Identifier les tâches de l'établissement qui peuvent être confiées à un agent IA et les prioriser selon le temps gagné
- Rédiger les instructions d'un agent IA adaptées au ton, à la carte et aux règles de l'établissement
- Configurer un agent de réponse aux messages clients et aux demandes de réservation, en plusieurs langues
- Configurer un agent d'aide à la préparation des commandes fournisseurs et du planning
- Automatiser un tableau de suivi hebdomadaire de l'activité
- Appliquer les règles RGPD et de sécurité aux données clients traitées par l'IA

Méthodes d'évaluation

- Cas pratique
- Jeu de rôle / Simulation
- Quiz

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Cartographier les tâches de l'établissement : messages, réservations, avis, commandes, plannings. Mesure du temps passé et choix des 3 cas d'usage prioritaires
- Construire les instructions d'un agent : base de connaissance de l'établissement (carte, horaires, allergènes déclarés, politique de réservation, ton) et règles qui encadrent l'agent
- Pause déjeuner
- Configurer l'agent de réponse aux clients : messages et demandes de réservation (WhatsApp, e-mail, formulaire), en français et en langues étrangères, avec renvoi vers un humain sur les cas sensibles
- Traiter les avis en ligne avec l'IA : procédure assistée de réponse aux avis Google et TripAdvisor, avec validation humaine avant publication

Journée 2

- Configurer l'agent commandes et planning : bons de commande fournisseurs à partir des ventes et du stock déclaré, proposition de planning selon les réservations
- Automatiser le suivi de l'activité : relier réservations, ventes et couverts à un tableau hebdomadaire généré et commenté automatiquement
- Pause déjeuner
- Sécuriser l'usage de l'IA : RGPD appliqué aux données clients, réglages de confidentialité des outils, repérage des erreurs de l'IA (hallucinations, informations périmées)
- Mettre en service les agents en conditions réelles, rédiger le guide d'utilisation pour l'équipe et fixer le plan de suivi à 30 jours

Informations complémentaires

Durée : 14 heures de formation sur 2 jours

Pré-requis :

- Avoir suivi une initiation à l'IA ou utiliser déjà un outil d'IA conversationnelle (ChatGPT, Claude, Le Chat). Venir avec un ordinateur portable et les accès aux outils de l'établissement (réservation, messagerie, fiche Google, tableur de suivi).

Public concerné : Dirigeants, responsables de salle, seconds de cuisine et assistants de direction de restaurants de moins de 11 salariés, en charge de l'administratif, de la relation client ou des commandes.