Structurer l'exploitation de son restaurant avec des agents IA

Cette formation apprend à structurer l'exploitation d'un restaurant avec un ensemble d'agents IA : relation client, commandes, planning, pilotage de l'activité et organisation interne des équipes.

Ce n'est pas une initiation : chaque séquence se fait sur les données, les process et les outils réels de l'établissement. La troisième journée porte sur le déploiement à l'échelle : base de connaissance interne, règles d'usage, référent IA et mesure des résultats. Les stagiaires repartent avec au moins 5 agents opérationnels, un tableau de pilotage automatisé, une charte d'usage de l'IA et un plan de déploiement à 3 mois.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les tâches de l'établissement qui peuvent être confiées à un agent IA et les prioriser par service selon le temps gagné
- Rédiger les instructions d'un agent IA adaptées au ton, à la carte et aux règles de l'établissement
- Configurer des agents de réponse aux clients, de traitement des avis et de préparation des commandes fournisseurs
- Automatiser un tableau de pilotage de l'activité par service
- Construire une base de connaissance interne interrogeable par l'équipe
- Définir les règles d'usage de l'IA dans l'établissement, dont le RGPD, et le rôle du référent IA
- Mesurer le temps gagné et piloter le déploiement dans la durée

Formateur·rice(s) :

- Victor Adbib

Objectifs visés

- Identifier les tâches de l'établissement qui peuvent être confiées à un agent IA et les prioriser par service selon le temps gagné
- Rédiger les instructions d'un agent IA adaptées au ton, à la carte et aux règles de l'établissement
- Configurer des agents de réponse aux clients, de traitement des avis et de préparation des commandes fournisseurs
- Automatiser un tableau de pilotage de l'activité par service
- Construire une base de connaissance interne interrogeable par l'équipe

Méthodes d'évaluation

- Cas pratique
- Jeu de rôle / Simulation
- Quiz

- Définir les règles d'usage de l'IA dans l'établissement, dont le RGPD, et le rôle du référent IA
- Mesurer le temps gagné et piloter le déploiement dans la durée

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Cartographier les tâches par service : salle, cuisine et administratif. Mesure du temps passé et choix des cas d'usage prioritaires
- Construire les instructions d'un agent : base de connaissance client de l'établissement (carte, horaires, allergènes déclarés, politique de réservation et de privatisation, ton)
- Pause déjeuner
- Configurer l'agent de réponse aux clients : messages, demandes de réservation et demandes de groupes (WhatsApp, e-mail, formulaire), en plusieurs langues, 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, validation humaine et suivi des remarques récurrentes

Journée 2

- Configurer l'agent commandes fournisseurs : bons de commande à partir des ventes, des réservations et du stock déclaré, signalement des écarts de prix
- Planifier les équipes avec l'IA : proposition de planning multi-postes selon les réservations et les contraintes de l'équipe, contrôle et ajustement
- Pause déjeuner
- Automatiser le tableau de pilotage : relier réservations, ventes, couverts et achats à un tableau par service, généré et commenté chaque semaine
- Sécuriser l'usage de l'IA : RGPD appliqué aux données clients et salariés, réglages de confidentialité des outils, repérage des erreurs de l'IA

Journée 3

- Construire la base de connaissance interne : procédures et consignes de l'établissement (ouverture, fermeture, réception des livraisons, informations pratiques) dans un agent que l'équipe peut interroger

- Automatiser la communication interne : briefs de service, comptes rendus et messages d'équipe générés à partir des réservations et des événements du jour
- Pause déjeuner
- Définir les règles d'usage et le rôle du référent IA : charte d'usage de l'établissement, répartition des responsabilités, maintenance des agents
- Mettre en service les agents en conditions réelles, fixer les indicateurs de temps gagné et le plan de déploiement par service sur 3 mois

Informations complémentaires

Durée : 21 heures de formation sur 3 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, caisse, messagerie, fiche Google, tableurs de suivi).

Public concerné : Dirigeants, directeurs de restaurant, responsables de salle, chefs et seconds de cuisine, assistants de direction d'établissements de restauration de 11 salariés et plus, ou de groupes de plusieurs restaurants, qui encadrent une équipe ou gèrent l'administratif, la relation client ou les achats.