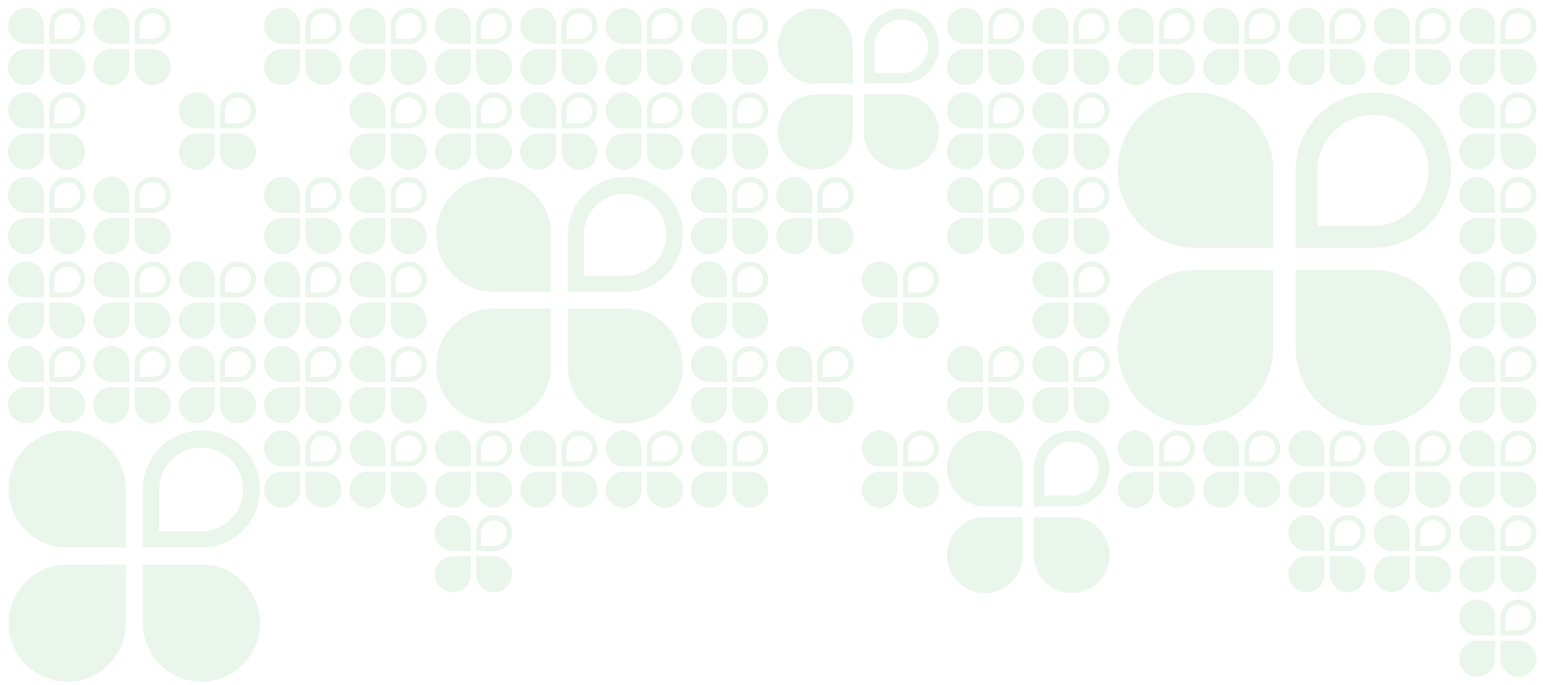




Stimulez vos ventes de nourriture grâce à Clover Online Ordering

**Le guide pratique pour vous
faire remarquer et accroître
vos commandes en ligne**





Félicitations pour votre inscription à Clover Online Ordering!

(Et si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous montrerons
à quel point il est facile de le faire.)

**Il est maintenant temps de
passer le mot et d'augmenter
le volume de vos commandes en
ligne. Clover a mis en place des
solutions simples (et gratuites)
pour donner un coup de pouce
à vos activités de commande
en ligne.**



Sommaire

Section 1

Premiers pas

Section 2

Mettez en valeur votre page de commande en ligne

Section 3

Pourquoi un site Web constitue un atout pour les commandes en ligne

Section 4

Adaptez votre site Web à vos besoins

Section 5

Le temps est venu de socialiser

Section 6

Google, Yelp et autres répertoires

Section 7

Générez plus de commandes en ligne grâce aux courriels

Section 8

Le pouvoir d'un bon affichage

Section 9

Rayonnement dans la population

Section 10

La sécurité et la simplicité avant tout

Premiers pas

Une fonction extraordinaire qu'offre Clover Online Ordering est la création d'une page Web de commande pour votre restaurant. Vous n'avez donc pas besoin d'avoir un site Web pour accepter les commandes en ligne.

Suivez ces instructions toutes simples pour mettre en service votre menu de commande en ligne.

1 Lisez les conditions du commerçant et inscrivez-vous à tous les services en ligne dans Clover Online Ordering afin de maximiser le nombre de commandes reçues à partir de différents points

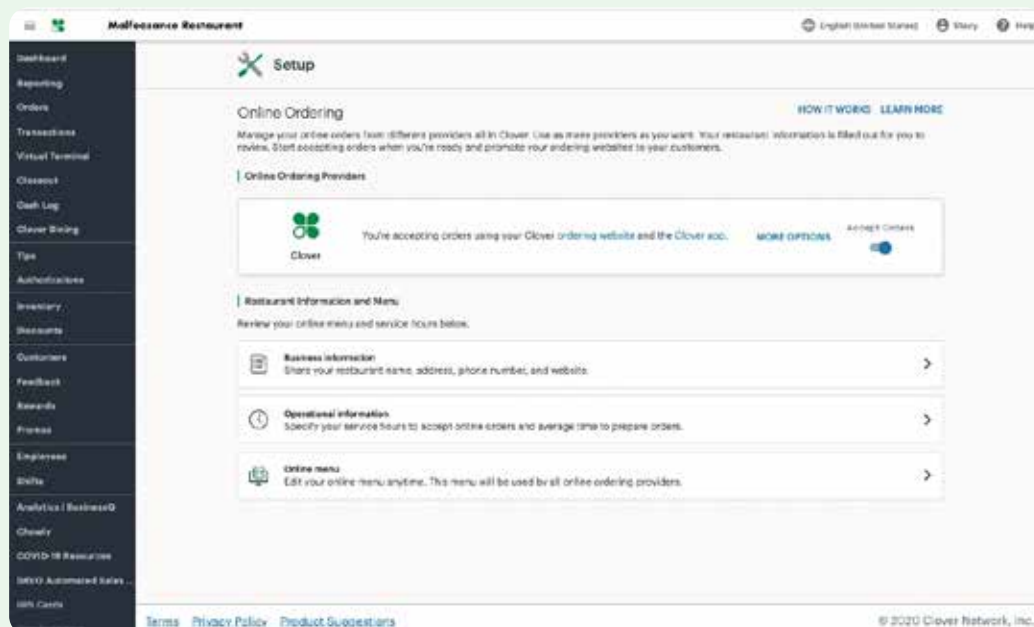
- Web de commande propulsée par Clover

2 Pour accéder à votre page de configuration de commande en ligne, allez à « Account & Setup » (Compte et configuration) dans votre tableau de bord Clover, puis cliquez sur « Online Ordering » (Commande en ligne) sous « Business Operations » (Activités commerciales).

3 Gérez vos menus disponibles dans le tableau de bord Clover afin que votre menu en ligne se mette à jour automatiquement.

- Vous pouvez modifier votre menu à tout moment et les modifications se synchroniseront automatiquement.
- Vous pouvez également ajouter ou supprimer des options du menu.
- Une fois que votre menu en ligne est mis en service, passez-le en revue pour vous assurer que tout convient.

4 À mesure que de nouveaux services de commande sont annoncés et ajoutés à la configuration de Clover Online Ordering, assurez-vous de vous y inscrire afin de maximiser votre visibilité et les commandes reçues.

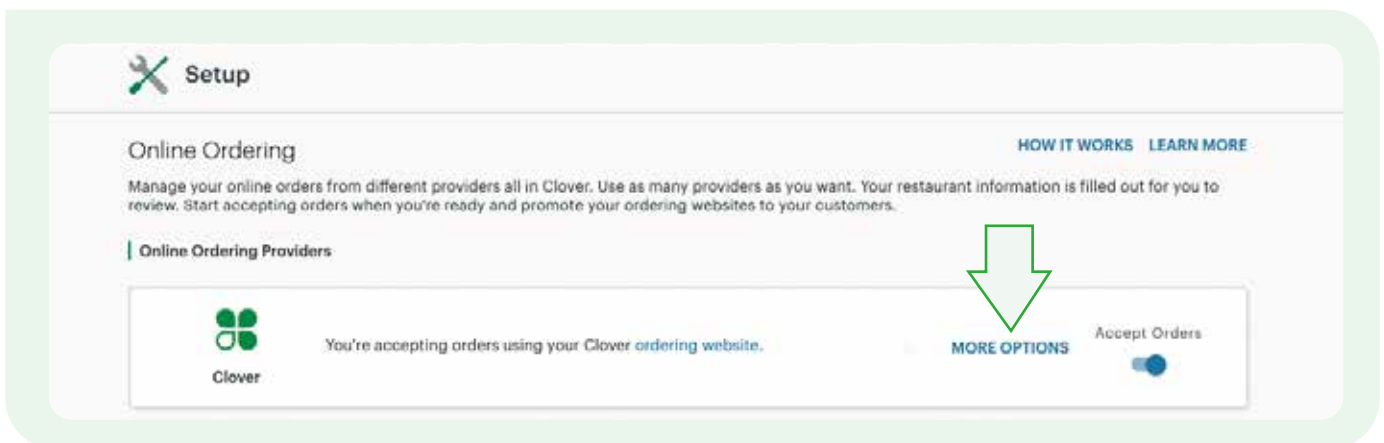


Votre page de configuration des commandes en ligne contient tout ce dont vous avez besoin pour créer et mettre à jour vos menus de commande en ligne.

Conseil d'expert : Prenez le temps d'ajouter des descriptions attrayantes à votre menu de commande en ligne. Ainsi, vos spécialités se vendront en plus grand volume.

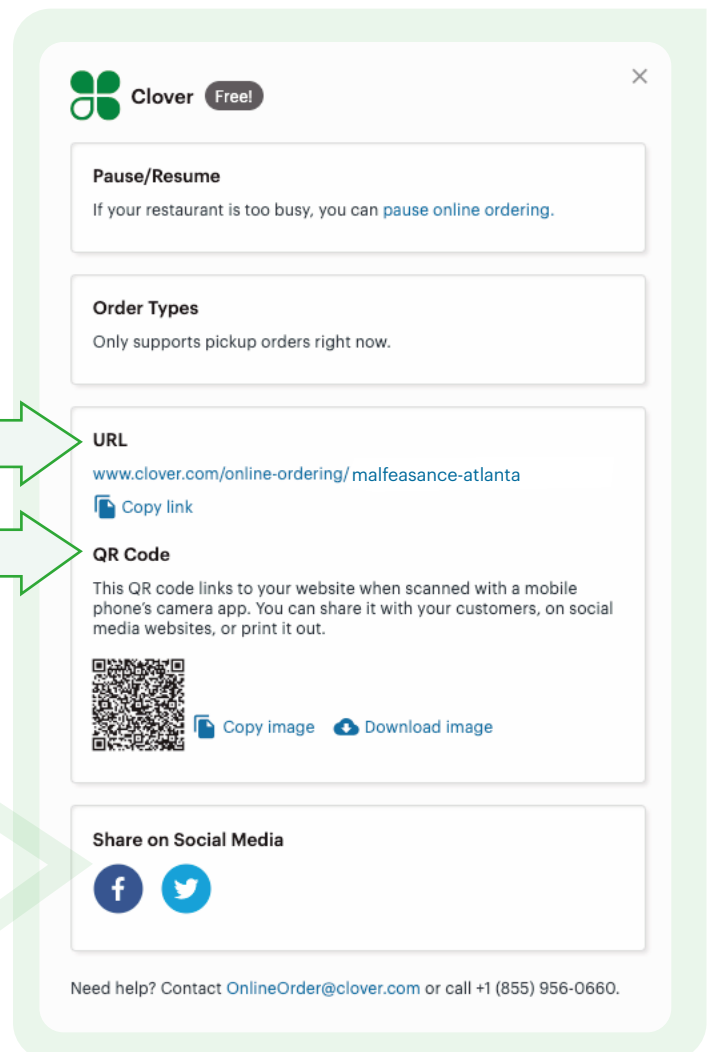
Mettez en valeur votre page de commande en ligne

Essentiellement, il y a deux façons de mettre en valeur votre page Web de commande en ligne : par l'intégration d'un hyperlien et d'un code QR. En cliquant sur « more options » (plus d'options) sous les services de commande en ligne de Clover, vous apercevrez le lien et le code QR menant directement à votre menu de commande en ligne.



Placez le lien ou le code QR vers votre menu de commande en ligne au plus grand nombre d'endroits possible afin de permettre aux clients de découvrir votre restaurant et de consulter vos offres. Par exemple :

- Affichage intérieur et extérieur
- Courriels aux clients
- Cartes-chevalets
- Blogues, bulletins et publications sur les médias sociaux
- Autocollants sur les boîtes de mets à emporter
- Dépliants et autres documents promotionnels



Vous pouvez également publier votre nouveau menu de commande en ligne directement sur vos pages Facebook et Twitter par la page de configuration des commandes en ligne



Pourquoi un site Web constitue un atout pour les commandes en ligne

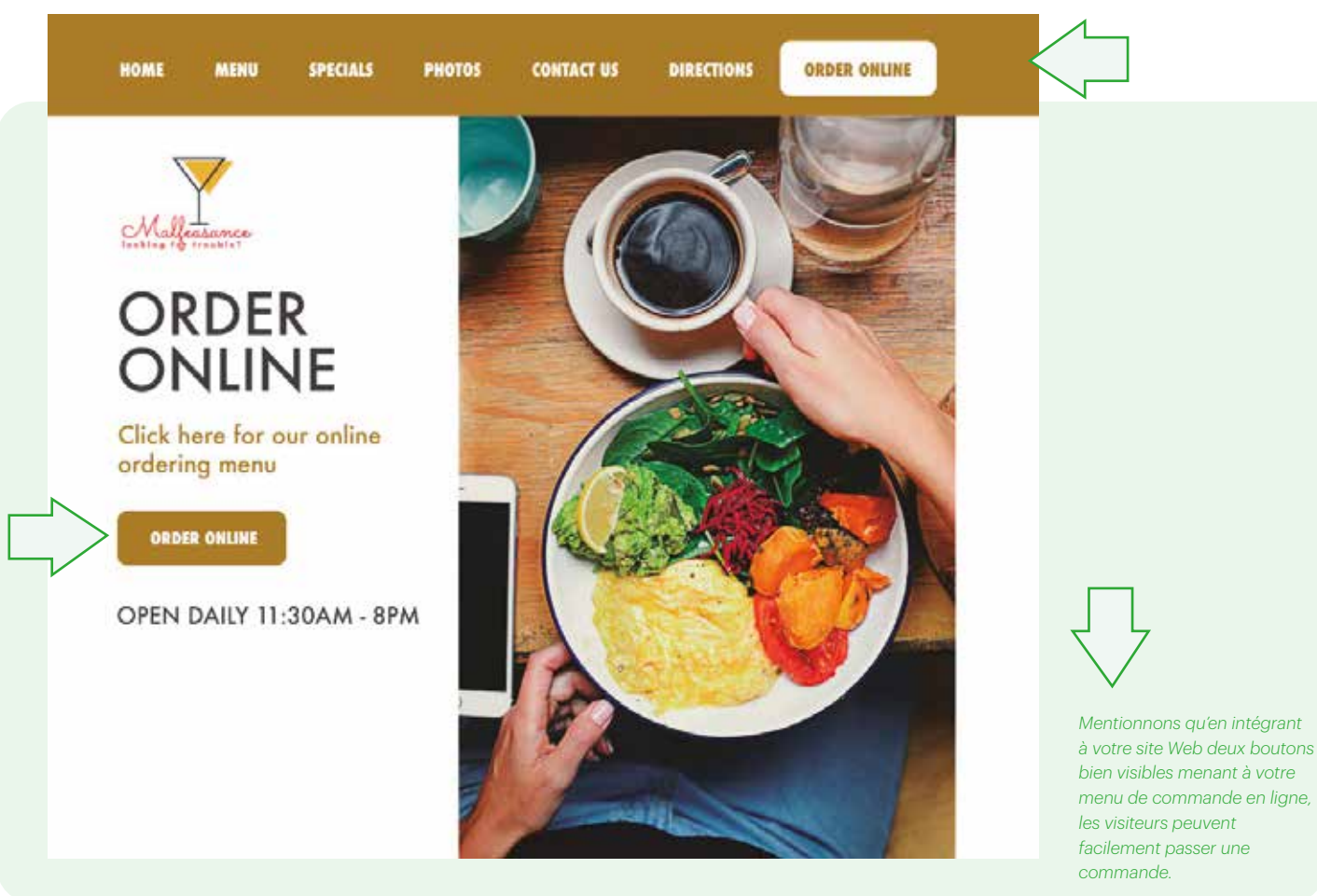
Un site Web permet de mettre en valeur votre menu dans Clover Online Ordering, de même que d'accroître l'achalandage dans votre restaurant. Si vous n'avez pas de site Web, le moment est venu d'en créer un.

Placez votre URL de commande en ligne générée par Clover ou Google bien en évidence sur votre site Web :

- Dans l'en-tête
- Dans la barre de navigation
- Dans une section « Commandez en ligne » distincte

Ajoutez des options de menu et des informations qui inciteront les clients à visiter votre restaurant :

- Promotions exclusives
- Menus spéciaux préparés, par exemple, mets végétaliens ou sans gluten
- Promotions et offres à durée limitée
- Renseignements de l'entreprise (adresse, numéro de téléphone, courriel, etc.)
- Information opérationnelle (heures d'ouverture, accès au stationnement, etc.)



The image shows a website for 'Malfessance Looking to Franklin?'. The navigation bar at the top includes links for HOME, MENU, SPECIALS, PHOTOS, CONTACT US, DIRECTIONS, and ORDER ONLINE. A large green arrow points to the 'ORDER ONLINE' link in the navigation bar. The main content area features a large 'ORDER ONLINE' button, with another green arrow pointing to it. Below the button, it says 'Click here for our online ordering menu' and 'OPEN DAILY 11:30AM - 8PM'. The background of the main content area is a photograph of a person's hands holding a plate of food and a cup of coffee. A third green arrow points to the right side of the page, indicating the placement of additional menu options and information.

Mentionnons qu'en intégrant à votre site Web deux boutons bien visibles menant à votre menu de commande en ligne, les visiteurs peuvent facilement passer une commande.

Conseil d'expert : Squarespace et Wix sont deux entreprises offrant la possibilité de créer soi-même un site Web peu coûteux rapidement et facilement.

Adaptez votre site Web à vos besoins

Voici ce que vous pouvez faire pour vous assurer que votre menu de commande en ligne se distingue sur votre site Web.

Intégrez à votre site Web une bannière contextuelle

Votre site Web est souvent le premier point de contact du client potentiel avec votre restaurant. Voici comment faciliter la vie des clients qui commandent à partir de votre menu en ligne :

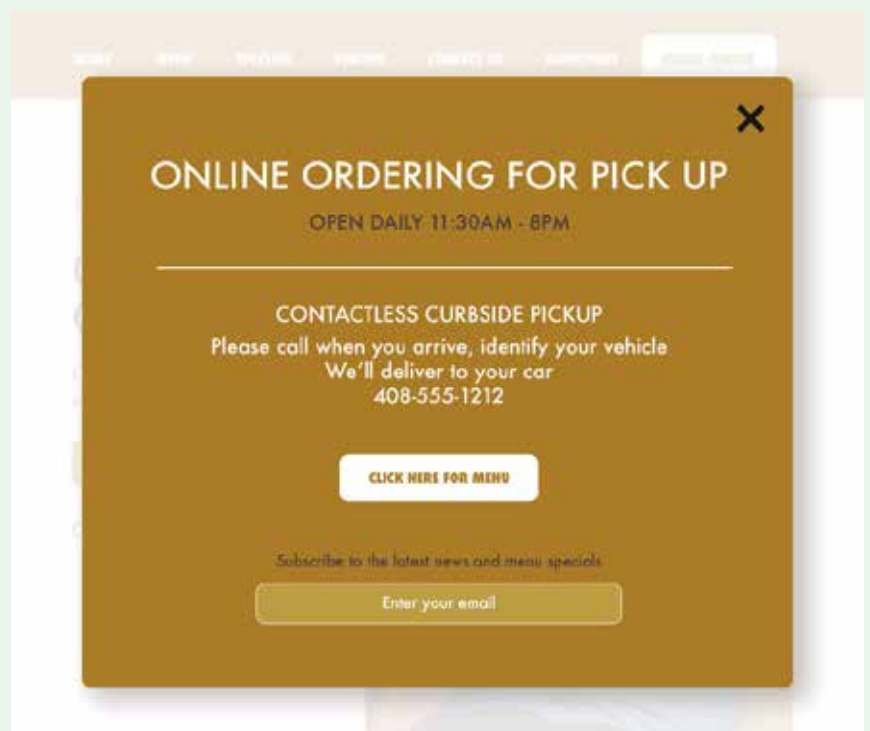
Sur votre page d'accueil, créez une bannière contextuelle annonçant la possibilité de commander en ligne et comprenant un lien vers votre menu en ligne et vos heures d'ouverture.

Ajoutez un formulaire d'inscription aux courriels pour pouvoir créer votre liste de courriels.

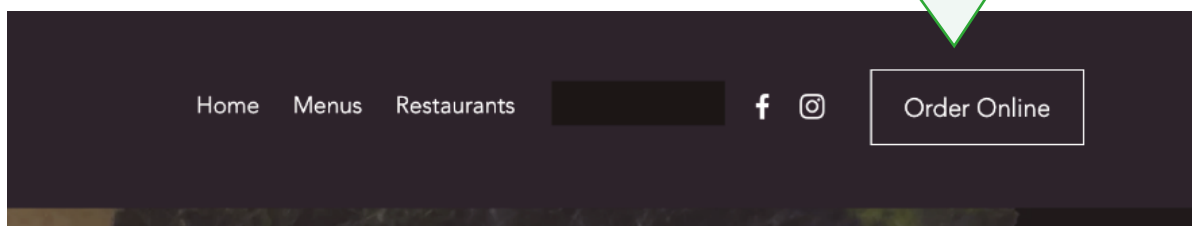


Barre de navigation

Intégrez à votre barre de navigation et à chaque page Web faisant allusion à votre menu de commande en ligne un lien bien visible vers votre menu en ligne.



L'intégration à votre site Web d'une bannière contextuelle avec un lien vers votre menu en ligne est un excellent moyen de stimuler vos ventes



Le temps est venu de socialiser

Vos clients passent plus de temps sur les médias sociaux que jamais auparavant. Sachez utiliser à bon escient cet outil marketing gratuit : mettez en valeur votre page de menu de commande en ligne à l'aide de photos et de vidéos de savoureux mets, en offrant un aperçu de ce qui se passe en coulisses, et plus encore.

Des photos, des photos et encore des photos :

Les gens « mangent » avec leurs yeux. Donnez vie à votre menu en publiant régulièrement vos promotions et vos coups de cœur du jour. Voici quelques conseils pour tirer le maximum de vos publications Instagram, Twitter et Facebook.

- Mettez à l'avant-plan les commandes en ligne. Intégrez un lien vers votre menu en ligne et facilitez l'accès à votre menu de commande en ligne à l'aide d'un code QR.
- Agrémentez vos photos au moyen **d'applications d'édition gratuites** comme *Foodie*, *Canva*, *Boomerang* ou *Hyperlapse*.
- Assurez-vous que vos employés jouent le jeu. Demandez-leur de participer à des vidéos décrivant votre plus récente promotion sur la nourriture ou les boissons.

Développez votre clientèle

- N'oubliez pas **d'utiliser les mots-clés** #commandeenligne, #commanderenligne et les propres mots-clés de votre restaurant afin d'être découvert par de nouveaux clients.
- **Ajoutez votre emplacement à chaque publication.** Assurez-vous que la clientèle puisse trouver votre restaurant facilement.
- **Identifiez vos fournisseurs**, partagez ou republiez leur contenu, et ils feront de même avec vous.
- **Collaborez avec les entreprises voisines.** Si vous vendez des biscuits et que votre voisin vend des sandwiches, vous pouvez faire la promotion des produits de l'autre sur vos réseaux sociaux respectifs.



À l'aide d'applications gratuites comme *Canva*, créez en quelques minutes, sur les réseaux sociaux, des publications attrayantes comme celle-ci.

Vous en voulez encore?

Consultez les sites *Your Social.Team* et *Later.com* pour obtenir d'autres conseils gratuits sur les médias sociaux

Google, Yelp et autres répertoires

Il est fort possible que vos clients vous découvrent par Yelp®, Google® et autres répertoires avant même qu'ils ne trouvent votre site Web. Les consommateurs comptent sur ces répertoires pour savoir quels établissements sont ouverts, offrent des mets à emporter, les commandes en ligne, la cueillette à l'auto, etc. Il est maintenant plus important que jamais de vous assurer que les renseignements de votre entreprise figurant dans ces répertoires sont exacts et à jour.

- Assurez-vous que vos heures d'ouverture sont à jour.
- Assurez-vous que votre numéro de téléphone et votre adresse sont exacts.
- Indiquez que vous offrez la possibilité de commander en ligne et ajoutez un lien vers votre menu de commande en ligne.
- Mentionnez que Yelp permet de mettre à jour d'autres renseignements, notamment le type de nourriture offert, les modes de paiement acceptés, etc.

Bien que Google et Yelp soient les répertoires les plus populaires, voici d'autres répertoires dont l'inscription et la mise à jour sont recommandées :

- Tripadvisor
- Foursquare
- OpenTable

*Certaines conditions s'appliquent.

The screenshot shows a Yelp business profile for 'Malfeasance'. The profile includes a header with the business name, a 5-star rating, and a 'See all photos' button. Below the header is a COVID-19 resource section with a message about updating business information. The main content area features an 'Update your customers during COVID-19' section with an 'Edit' button, a 'Categories' section (Restaurants > American (New)), and a 'Business Info' section with a map, address (Atlanta, GA 30312), and a phone number (877) 767-9357.

Yelp vous permet de mettre à jour votre page en y ajoutant des renseignements liés à la COVID-19, afin que vous puissiez mettre à l'avant-plan votre menu de commande en ligne.

Conseil d'expert : La mise à jour des renseignements de votre restaurant dans tous les répertoires aura, dans l'ensemble, un effet d'optimisation qui en vaut la peine

Générez plus de commandes en ligne grâce aux courriels

Pour stimuler vos ventes à l'aide de Clover Online Ordering, la bonne vieille méthode du courriel demeure efficace. Tout comme vous le feriez sur les médias sociaux ou votre site Web, saisissez l'occasion d'aiguiser l'appétit de vos clients avec des photos alléchantes de vos mets spécialisés. Les courriels sont parfaits pour les offres à durée limitée, ou encore pour annoncer un nouveau repas familial ou une nouvelle option de menu. Rappelez constamment aux clients qu'ils peuvent commander en ligne, et intégrez à vos courriels le lien et le code QR les menant directement à votre menu de commande en ligne.

D'autres conseils pour rendre vos courriels plus convaincants :

- Assurez-vous **que l'objet du courriel est court et percutant**. Et si votre programme de messagerie le permet, incluez une ligne d'aperçu pour inciter les clients à ouvrir votre courriel.
- **Montrez des photos grand format des mets et boissons que vous servez pour donner l'eau à la bouche de vos clients**. Essayez différentes choses et mettez en évidence différents éléments dans chaque courriel que vous envoyez afin d'attirer différents clients, mais assurez-vous toujours que ceux-ci **puissent accéder facilement à votre menu** de commande en ligne au moyen d'un lien et d'un code QR.
- **Faites savoir aux clients les moyens pris par votre établissement pour assurer leur sécurité**. Qu'il s'agisse d'offrir la cueillette à l'auto, d'appliquer des procédures sanitaires très strictes ou de présenter de la nourriture dans un nouvel emballage inviolable, les clients seront sensibles à vos efforts.

Allongez votre liste de courriels en demandant aux clients d'opter pour les reçus numériques, en recueillant leur courriel sur votre site Web ou dans votre restaurant ou au moyen de publicités sur les réseaux sociaux.

Liez votre bouton «Order Here» (Commandez ici) directement à votre menu de commande en ligne

Facilitez la lecture de vos courriels en y intégrant beaucoup de photos pour susciter l'intérêt de vos clients. Intégrez un lien et un code QR vers votre menu en ligne pour faciliter les commandes de clients. Vous pouvez créer de tels courriels en quelques minutes grâce à des applications gratuites comme Canva.



Remarque :

Ainsi, lorsque vous vous inscrivez à Clover Online Ordering et que vous avez des promotions en vigueur, les clients recevront un courriel automatisé les avisant que votre restaurant accepte désormais les commandes en ligne.

Le pouvoir d'un bon affichage

Assurez-vous que votre restaurant se démarque... à l'extérieur

L'affichage à l'extérieur de votre restaurant permet d'informer les passants, de potentiels clients, que vous offrez la possibilité de commander en ligne. Faites en sorte que les gens retiennent vos messages et affichez-les EN GROS. Pensez à inclure des photos de vos mets spéciaux et à décorer la façade de votre restaurant à l'aide de fleurs ou de ballons, à faire une belle présentation à l'aide de bouteilles de vin, de condiments et d'autres produits à vendre, afin que les gens sachent que vous êtes ouvert. Et n'oubliez pas d'inclure votre site Web et votre code QR pour guider les clients vers votre menu de commande en ligne!



 **Affichez votre message en gros :** *Votre bâtiment est un excellent moyen d'afficher de l'information et de faire savoir aux gens qu'ils peuvent commander en ligne.*

Le pouvoir d'un bon affichage

Assurez-vous que votre restaurant se démarque aussi à l'intérieur

Installez simplement une carte-chevalet à votre comptoir pour informer les clients qu'ils peuvent se rendre en ligne pour passer leur prochaine commande.

Dépliant des mets à emporter : Dans tous vos repas à emporter, incluez un dépliant pour remercier les clients et leur rappeler qu'ils peuvent commander en ligne. Attirez-les à l'aide de promotions en ligne seulement.



Ajoutez un dépliant comme celui-ci à chaque commande à emporter afin que vos clients sachent que vous offrez la possibilité de commander en ligne.

Le moyen le plus efficace d'attirer des clients demeure le bouche-à-oreille. Demandez à votre personnel de dire aux clients qu'ils peuvent commander leur prochain repas en ligne.

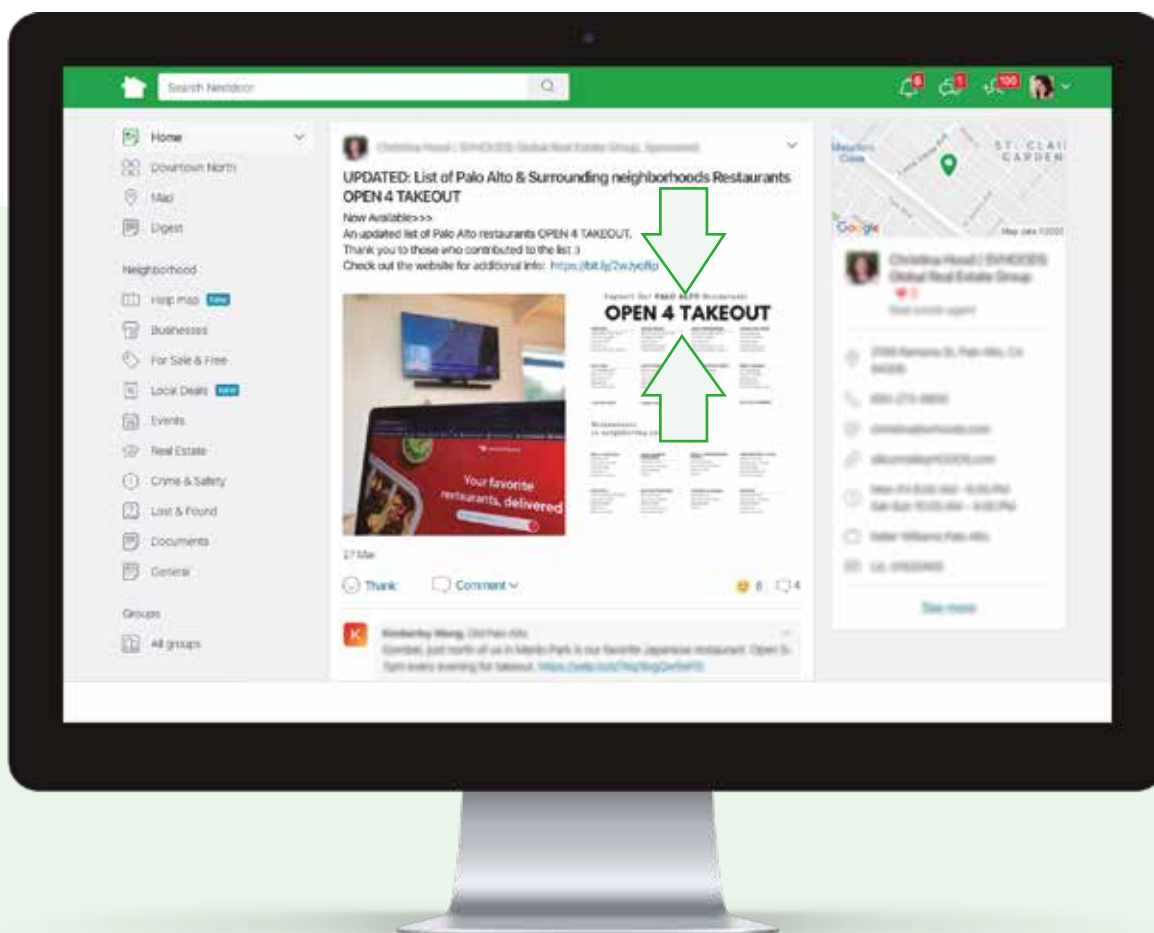
Rayonnement dans la population

En ces temps difficiles, le public ne demande pas mieux que d'aider les restaurants comme le vôtre. Bon nombre de publications, de blogues et de bulletins d'information locaux dressent la liste des restaurants qui sont ouverts pour les commandes à emporter ou les livraisons. Nous vous recommandons fortement de soumettre le nom de votre restaurant, vos heures d'ouverture et le lien vers votre menu en ligne afin qu'on les intègre à ces listes.

Vous pouvez également partager vos renseignements sur des sites publics locaux, notamment :

- <https://ca.nextdoor.com/>
- Facebook

Pour connaître d'autres sites publics locaux, faites des recherches à l'aide du nom de votre ville et de phrases clés comme « blogue local » ou « publication hebdomadaire »



De telles listes locales de restaurants sont produites et partagées sur de nombreux sites locaux. Assurez-vous d'en faire partie.

Lorsque les clients vous appellent, vous devez être prêts. Mettez à jour le message d'accueil de votre boîte vocale en y indiquant vos nouvelles heures et mentionnez qu'il est désormais possible de commander en ligne. Essayez de faire précéder la musique en attente d'un bref message sur vos promotions du jour, pour donner aux clients au bout du fil une autre raison de vous visiter.

La sécurité et la simplicité avant tout

La sécurité avant tout :

Beaucoup de gens hésitent encore à commander de la nourriture du restaurant par crainte que ce soit moins sécuritaire que d'en acheter à l'épicerie. En communiquant le bon message, vous pourrez les mettre en confiance. Faites savoir à vos clients que votre principale préoccupation est leur sécurité, de même que celle de vos employés. Assurez-leur que les mesures sanitaires en place surpassent les efforts déployés en temps normal. Mettez ces renseignements en évidence sur votre site Web et autres plateformes.

La simplicité avant tout :

Concentrez-vous sur les options de menu qui peuvent être emportées et qui sont payantes.

- Éliminez les options de menu qui se transportent mal.
- Songez à offrir des repas familiaux faciles à emballer ou des boîtes-repas, renouvelez votre offre régulièrement, et transmettez la nouvelle par courriel et par les réseaux sociaux.

- N'oubliez pas les boissons. Elles sont souvent la partie du menu générant le plus de profits et nécessitant le moins de travail. Un litre de votre limonade à la fraise maison ou une bouteille d'eau pétillante aromatisée peut être exactement ce dont vos clients ont besoin pour étancher leur soif. De plus, de nombreux États ayant assoupli leurs lois sur l'alcool, s'il est légal d'en servir dans votre État, pensez à accompagner vos repas d'une bouteille de vin, de cocktails prémélangés ou d'un emballage de six bières.



Placez ces messages bien en évidence dans votre restaurant, sur votre site Web et dans toute autre communication.



Vous voulez plus d'idées
et d'inspiration pour faire
croître votre entreprise?

Suivez-nous sur les médias sociaux



<https://www.facebook.com/clovercanada/>



[@clovercommerce](https://twitter.com/clovercommerce)



<https://www.instagram.com/clover.canada/>