

Stratégie réseaux sociaux

Objectif

L'objectif est d'installer L'Étoile Blanche comme le lieu de référence à Lausanne pour la cuisine de terroir (Cordon bleu) et la convivialité (Afterwork/Live music).

Les 3 Piliers de Performance

1. Visibilité locale : Être vu par les Lausannois dans un rayon de 5km.
2. Engagement : Créer une communauté fidèle via les Stories et les réponses rapides.
3. Conversion : Transformer un "Like" en réservation de table.

Plateformes et usage

Instagram = canal principal, vitrine esthétique

Facebook = relais informatif, cible plus familiale

TikTok = notoriété, 1 contenu hebdomadaire axé sur les coulisses ou l'humour

Meta Business Suite pour IG+FB (regroupe les notifications, les messages, permet de planifier des stories en avance, etc.)

Canva = templates simples

Règles d'or

- ✧ Toujours poster AVANT l'action
- ✧ Un post = un message clair
- ✧ La régularité > la perfection. Mieux vaut 3 bons posts/semaine que 7 mauvais
- ✧ Montrer des humains (attention toutefois aux visages¹) et une ambiance
- ✧ Stories = cœur de la relation client
- ✧ Toujours géolocaliser "L'Étoile Blanche – Lausanne"
- ✧ Répondre aux commentaires < 24h
- ✧ Republier les stories clients
- ✧ Chaque post doit inciter à une action (par exemple *lien en bio pour réserver*)
- ✧ Publier 1 Reel au minimum 1x/semaine
- ✧ Ecrire comme on parle, pas de jargon trop soutenu
- ✧ Utiliser les templates Canva prévus et privilégier la lumière naturelle

¹ Il vaut mieux privilégier des photos d'ambiance de dos ou floues, ou demander une autorisation orale rapide avant de poster une story où un client est très reconnaissable. Pour l'équipe, assurez-vous de leur accord au préalable.

Mini intro sur l'algorithme

Les algorithmes sur les réseaux est une sorte de boite noire indéchiffrable, propre à chaque plateforme. Toutefois, plusieurs éléments sont partagés.

L'engagement (Le dialogue) : Plus les gens aiment ou commentent, plus Instagram montre le post à d'autres personnes. C'est pour cela qu'il faut répondre en moins de 24h.

La régularité : L'algorithme préfère un restaurant qui poste 3 fois par semaine de manière constante qu'un restaurant qui poste 7 fois en une semaine puis plus rien pendant un mois.

Le format Vidéo (Reels/TikTok) : C'est le seul format qui permet d'être vu par des gens qui ne suivent pas encore la page (sans contenu sponsorisé).

Charge de travail (semaine type)

Production (30 min) : Prendre des photos/vidéos durant les moments de rush ou de calme.

Planification (45 min) : Rédiger et programmer via Meta Business Suite pour toute la semaine.

TikTok (15 min) : Montage rapide d'un clip spontané, reprendre le Réel posté sur instagram

Stories (5 min/jour) : Publications spontanées par l'équipe en service.

Total : ~2h / semaine

Checklist hebdomadaire

Production (30 min)

- Prendre 3 photos de plats en lumière naturelle (près d'une fenêtre).
- Filmer 1 vidéo de 10 secondes (ex: fromage qui coule, équipe qui sourit).
- Prendre 1 photo de l'ambiance de la salle.

Programmation sur Meta Business Suite (45 min)

- Programmer le post du lundi (Menu).
- Programmer le post du mardi (Cordon-bleu).
- Programmer le post du jeudi (Afterwork).
- Programmer le post du dimanche (Détente).
- Vérifier que la géolocalisation est bien sur "L'Étoile Blanche - Lausanne".

TikTok & Réseautage (45 min)

- Monter et poster le TikTok de la semaine (15 min).
- Répondre à tous les commentaires et messages privés (15 min).
- Repartager les photos des clients (5 min).

Captions types

Cette section regroupe des exemples de légendes pouvant être utilisées sur Instagram et TikTok.

Sur les réseaux sociaux, une caption courte, claire et accrocheuse est bien plus efficace qu'un texte long : les utilisateur·rice·s n'accordent que quelques secondes d'attention à chaque publication ou story.

Les captions proposées ci-dessous ont pour objectif de :

- renforcer l'émotion du visuel
- transmettre un message simple et immédiat
- rester cohérentes avec l'identité de L'Étoile Blanche

Plat	Boisson	Ambiance	Equipe
good food, good mood	Cheers / santé !	L'Etoile Blanche, comme on l'aime.	Derrière chaque service, des sourires.
Notre fameux cordon-bleu	On trinque ?	Ces petits détails qui comptent.	Ici on fait les choses avec le cœur.
Réserve ta table pour mardi prochain !	Tague ton collègue qui a besoin d'un verre.	L'endroit où on se sent bien.	Une équipe qui aime son métier.
Fait avec amour.	Le bon verre, au bon moment.	Des moments simples, ensemble.	Une équipe, un lieu.
Bien manger, tout simplement.	Pause-café ?	Des amis, de la bonne nourriture, des souvenirs inoubliables.	Passez nous faire un coucou en salle !
Le goût avant tout.	Café serré, esprit léger.	L'Etoile blanche fabrique vos plus délicieux souvenirs.	
Le plat qu'on aime retrouver.	It's wine o'clock!		
Tout est meilleur, avec du fromage	Economisez l'eau, commandez une bière !		
Du bonheur, servi tous les jours.	C'est l'heure de l'apéro !	On vous attend dès 18h, à tout de suite !	

Hashtags

5 à 10 max et toujours les mêmes bases + 2-3 qui varient

Base	Restauration	Afterwork et musique live	Spécifique TikTok (max 5)
#lausanne	#cordonbleu	#afterworklausanne	#lausanne
#lausannelife	#cuisinebistro	#apero	#restaurantlausanne
#lausannefood	#faitmaison	#happyhourlausanne	#barlausanne
#lausannerestaurant		#sortiralausanne	#fyp
#barlausanne		#livemusiclausanne	#pourtoi
#restaurantlausanne			#suisse

Éléments de pilotage

Gestion des Avis

Répondre à 100% des avis Google et TripAdvisor, même les avis positifs. En ce qui concerne les avis négatifs, toujours rester courtois, ne jamais entrer dans un conflit public et inviter à une discussion en privé.

Exemples de réponses

Avis positif (expérience générale)

Objectif : Remercier et confirmer l'image de marque.

"Un grand merci pour votre retour ! Nous sommes ravis que vous ayez passé un bon moment à L'Étoile Blanche. C'est pour ces moments de partage que nous faisons ce métier avec le cœur.

Au plaisir de vous revoir très bientôt à Lausanne ! "

Avis positif (focus sur la restauration)

Objectif : Renforcer la réputation culinaire.

"Merci beaucoup ! Nous transmettons votre message à l'équipe en cuisine. Notre fameux cordon-bleu est effectivement fait avec amour et nous sommes heureux qu'il vous ait plu. À très vite."

Avis positif (focus sur l'équipe ou l'ambiance)

Objectif : Valoriser l'humain et l'atmosphère chaleureuse.

"Quel plaisir de lire votre avis ! Derrière chaque service, il y a des sourires et une équipe qui aime son métier. Nous sommes heureux que vous vous soyez senti bien chez nous, c'est exactement l'ambiance que nous voulons partager. On se réjouit de votre prochaine visite ! "

Avis neutre (bien mais peut mieux faire)

Objectif : Rester humble et ouvert à l'amélioration.

"Bonjour, merci d'avoir pris le temps de nous laisser un avis. Nous sommes contents que vous ayez apprécié l'essentiel, mais nous notons vos remarques pour nous améliorer. La perfection n'est pas toujours au rendez-vous, mais la sincérité oui. On espère vous convaincre totalement lors de votre prochaine venue !"

Avis négatif (gestion du mécontentement)

Objectif : Désamorcer le conflit sans mentir.

"Bonjour, nous sommes sincèrement désolés que votre expérience n'ait pas été à la hauteur de vos attentes. À l'Étoile Blanche, nous faisons les choses avec le cœur et votre déception nous touche. Nous aimerais beaucoup en discuter avec vous de vive voix pour comprendre ce qu'il s'est passé. N'hésitez pas à nous contacter directement."

Conversion

Le lien dans la biographie Instagram doit pointer directement vers le module de réservation ou le menu à jour.

Boost Publicitaire (optionnel)

Envisager un budget de 50 CHF/mois pour "booster" le post du Cordon Bleu (Mardi) auprès des personnes situées à Lausanne pour attirer de nouveaux clients.

Stratégie « influenceur » (optionnel)

Pour toucher la communauté lausannoise sans dépenser en publicité complexe, une stratégie de communication en collaboration avec des micro-influenceurs locaux pourraient être idéale. L'idée est de privilégier les **micro-influenceurs** (1'000 à 10'000 abonnés) qui ont une audience très engagée à Lausanne.

Avantages

Crédibilité immédiate : Un habitant de Lausanne qui teste le cordon-bleu est plus convaincant qu'une publicité.

Création de contenu : Ils produiront des photos et vidéos de haute qualité que l'Etoile Blanche pourra republier.

Coût maîtrisé : À ce niveau, cela fonctionne souvent sous forme d'invitation (repas offert) plutôt que de cachet financier.

Comment les trouver ?

Recherchez sur Instagram les hashtags suivants : #lausannefood, #lausannereats ou #sortiralausanne. Regardez les profils qui postent régulièrement et qui ont entre 1'000 et 10'000 abonnés.

Invitation type :

"Bonjour [Nom] ! On adore ton contenu sur Lausanne. On a récemment repris la Direction L'Étoile Blanche et on adorerait te faire découvrir notre fameux cordon-bleu. Ça te dirait de passer tester notre cuisine avec la personne de ton choix ? C'est offert, on veut juste ton avis sincère (et une petite story si tu aimes l'endroit !). Dis-nous quand tu es libre. L'équipe de l'Étoile."

Calendrier éditorial

Lundi

Ouverture 08h – 01h
Objectif : relancer la semaine / restauration

Feed

Instagram + Facebook
11h30

Contenu : Restauration
❖ Mise en avant du menu de la semaine ou d'un plat
❖ Visuel : assiette + lumière naturelle
❖ Ton : chaleureux, rassurant

Utilité :
❖ Attirer les travailleurs
❖ Installer la crédibilité culinaire

Stories

❖ 10h30 : café / ouverture
❖ 11h30 : menu du jour
❖ 17h30 : “Ce soir, on mange à l’Étoile”

Mardi

08h – 01h
Objectif : pousser la restauration du soir

Feed

Instagram + Facebook
17h30

Contenu phare : Cordon bleu du mardi
❖ Visuel : gros plan / découpe
❖ Ton : gourmand, direct

Utilité :
❖ Créer un rendez-vous hebdomadaire
❖ Faire venir le public le soir pour manger

Stories

❖ 11h30 : rappel cordon bleu ce soir
❖ 16h30 : cuisine en action
❖ 18h30 : assiette servie

Mercredi

08h – 01h
Objectif : humaniser / respiration

Stories

❖ 11h : coulisses cuisine
❖ 16h : équipe / préparation
❖ 18h : ambiance calme du soir

Jeudi

08h – 01h
Objectif : afterwork

Feed

Instagram + Facebook
17h00

Contenu : Afterwork / Happy hour
❖ Verres, discussions, lumière de fin de journée
❖ Ton : convivial, simple
Utilité :
❖ Installer une habitude
❖ Générer du trafic régulier

Stories

❖ 16h : “Afterwork ce soir”
❖ 18h : ambiance
❖ 20h : ambiance

Vendredi

08h – 02h

Objectif : ambiance sans effrayer

Stories

- ❖ 16h : annonce match / live
- ❖ 19h : public / musique
- ❖ 21h : ambiance (soft)

Samedi

09h – 02h

Objectif : image vivante + TikTok

TikTok (1x/semaine, même contenu que le Reel posté sur instagram)

12h00

Contenu :

- ❖ Avant / après service
- ❖ Coulisses cuisine OU ambiance soft
- ❖ Ton : spontané

Stories

- ❖ 11h : ouverture
- ❖ 18h : dîner
- ❖ 21h : ambiance

Dimanche

09h – 01h

Objectif : rassurer / anticipation semaine

Feed

Instagram + Facebook

17h00

Contenu : Restauration / ambiance calme

- ❖ Salle, plat, moment posé
- ❖ Ton : doux, chaleureux

Utilité :

- ❖ Attirer familles / couples
- ❖ Donner envie de revenir en semaine

Stories

- ❖ 11h : brunch / café
- ❖ 17h : “On se retrouve la semaine prochaine”