

## CONGRÈS RHD

13<sup>e</sup> rencontre des acheteurs, fournisseurs et distributeurs de la RHD

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE :



**Lionel VAZZOLER**  
Directeur général  
Gares - Aéroports  
AREAS



**Jérôme TAFANI**  
Vice-Président et Directeur général  
BURGER KING FRANCE  
& QUICK



**Philippe SALLE**  
Président-Directeur général  
ELIOR GROUP



**Sébastien BRAS**  
Grand Chef étoilé

ET LES TÉMOIGNAGES UNIQUES DE :

- Gary SWINDELLS, *Directeur général, COSTCO FRANCE*
- Hugues DECOSSE, *General Manager France, DELIVEROO*
- Maxime LESTRINGANT, *Responsable, FIVE GUYS FRANCE*
- Fabrice GAUDRIOT, *Directeur Marketing, LÉON DE BRUXELLES*
- Olivier GUILHOT, *Head of Digital Pizza Hut Europe, YUM!*

PARTENAIRE PREMIUM



En partenariat avec :



Avec le soutien de :



Formations complémentaires

**Lundi 5 DÉCEMBRE 2016**  
**MISER SUR LE CATEGORY**  
**MANAGEMENT EN RHD**

**Mercredi 7 DÉCEMBRE 2016**  
**REVISITER VOS CONCEPTS**  
**DE RESTAURATION**

Dans un contexte difficile et suite à la répercussion des attentats, le marché de la restauration affiche des résultats en demi-teinte avec une baisse de la fréquentation et une dépense moyenne stable. Note positive, le marché de la restauration rapide se redresse en France.

Face à l'engouement pour la livraison et la nouvelle donne des comportements consommateur, le marché de la restauration connaît une véritable mutation. Pour s'adapter, s'inspirer, réinventer l'expérience client multicanale et aller chercher de nouveaux leviers de croissance, Néorestauratation organise la 13<sup>e</sup> édition du Congrès RHD. Seront réunis à cette occasion, un plateau d'exception avec notamment les témoignages de Philippe Salle, Président-Directeur général d'Elior, Jérôme Tafani, Vice-Président et Directeur général de Burger King France-Quick et Sébastien Bras, Grand Chef étoilé. Les intervenants débattront durant cette journée des enjeux d'actualité :

- Nouveaux entrants, prix, augmentation du trafic... : doper votre croissance en restauration commerciale et collective
- Tendances 2016, nouveaux concepts, mutation des attentes clients : saisir la révolution client en RHD
- Livraison, expérience client ... : élaborer une véritable stratégie multicanal créatrice de valeur

En complément, deux journées de formation pratiques animées par Anne-Claire Paré du Cabinet Bento et Bernard Bourdon de l'IMPP vous apporteront les clés pour revisiter vos concepts et pour miser sur le category management en RHD.

Je vous donne rendez-vous le 6 décembre prochain,

Inscrivez-vous dès aujourd'hui au rendez-vous incontournable de la RHD,

**Agnès KAPLAN**  
**Responsable du Congrès | NEORESTAURATION**



Depuis 1972, Néorestauratation anime le marché de la restauration avec un mensuel diffusé à plus de 20 000 exemplaires autour duquel se sont développés de nombreux services d'information et de mise en relation. Il accompagne les acteurs de la restauration et les aide à décrypter l'actualité, pour améliorer leurs performances, adapter leurs pratiques et produits aux évolutions du marché.

Marque médias de référence pour tous les cadres et décideurs de la restauration en France, Néorestauratation a développé une expertise pointue et se distingue par son approche innovante et proactive.

## CONGRÈS RHD

13<sup>e</sup> rencontre des acheteurs, fournisseurs et distributeurs de la RHD

## NOTAMMENT AVEC LES INTERVENTIONS DE

<b>Pablo ARRIBAS</b>	Directeur des Achats <b>GROUPE HOLDER</b>
<b>Yoann BARTHALAY</b>	Responsable Digital & Services online <b>FLUNCH</b>
<b>Maria BERTOCH</b>	Industry Expert - Foodservice Europe & Russia <b>THE NPD GROUP</b>
<b>François BLOUIN</b>	Dirigeant Président Fondateur <b>FOOD SERVICE VISION</b>
<b>Paul BOUNAUD</b>	Category Manager Vin Spiritueux et RHD <b>GS1 France</b>
<b>Sébastien BRAS</b>	Grand Chef étoilé
<b>Hugues DECOSSE</b>	General Manager France <b>DELIVEROO</b>
<b>Claire DIEMER</b>	Consultante senior <b>FOOD SERVICE VISION</b>
<b>Fabrice GAUDRIOT</b>	Directeur Marketing <b>LÉON DE BRUXELLES</b>
<b>Olivier GUILHOT</b>	Head of Digital Pizza Hut Europe <b>YUM!</b>
<b>Pascale JACQUEMOT</b>	Directrice Logistique Méthodes et Projets <b>TRANSGOURMET</b>
<b>Maxime LESTRINGANT</b>	Responsable <b>FIVE GUYS FRANCE</b>
<b>Frédéric LEZY</b>	Directeur de l'Expérience digitale client <b>ELIOR GROUP</b>
<b>Anne-Claire PARÉ</b>	Fondatrice <b>BENTO</b>
<b>Philippe SALLE</b>	Président-Directeur général <b>ELIOR GROUP</b>
<b>Gary SWINDELLS</b>	Directeur général <b>COSTCO FRANCE</b>
<b>Jérôme TAFANI</b>	Vice-Président et Directeur général <b>BURGER KING FRANCE &amp; QUICK</b>
<b>Lionel VAZZOLER</b>	Directeur général Gares - Aéroports <b>AREAS</b>

## VOUS ÊTES CONCERNÉS :

## Établissements

- Restaurateurs • Industriels fournisseurs • Grossistes • Distributeurs • Équipementiers • Investisseurs financiers dans le secteur de la RHD •

## Fonctions

- Directeurs généraux • Directeurs adjoints • Directeurs du développement • Directeurs et responsables marketing • Directeurs et responsables des achats • Directeurs commerciaux • Directeurs de clientèle • Directeurs et responsables grands comptes • Directeurs et responsables logistique •

Journée animée par la Rédaction de Néorestauration : Sabine Durand, Directrice de la Rédaction, Yannick Nodin, Journaliste et Encarna Bravo, Journaliste.

8h30 Accueil des participants

9h00 **ALLOCUTION D'OUVERTURE GRAND PATRON - Restauration : saisir les nouveaux leviers de croissance à l'horizon 2017-2018**



Philippe SALLE  
Président-Directeur général  
**ELIOR GROUP**

9h30 **L'ÉCLAIRAGE DU MARCHÉ RHD - Chiffres et dynamiques de croissance à l'horizon 2017**

- Quel impact du contexte difficile sur la restauration et les mutations nécessaires
- Chaînes et indépendants : quelles évolutions du marché de la RHD
- Prix, ticket moyen, fréquentation ... : analyse des habitudes de consommation du client
- L'émergence des nouveaux services et de l'uberisation

Maria BERTOCH | Industry Expert - Foodservice Europe & Russia | **THE NPD GROUP**

9h50 **La qualité de l'information, l'ingrédient indispensable pour le commerce en foodservice**

- Les avantages de s'engager dans la qualité de l'information entre partenaires
- Les raisons et les moyens pour mettre en œuvre la fiche-produit électronique en foodservice : la parole aux professionnels

Paul BOUNAUD | Category Manager Vin Spiritueux et RHD | **GS1 FRANCE**

Pascale JACQUEMOT | Directrice Logistique Méthodes et Projets | **TRANSGOURMET**

10h20 **REVUE DE TENDANCES - Les 10 faits nouveaux qui vont impacter l'année 2017**

Anne-Claire PARÉ | Fondatrice | **CABINET BENTO**

10h30 Pause et visite de l'espace partenaires

11h00 **#Pitches Start-up 5 minutes pour convaincre**

Des présentations inédites de Start-up disruptives en RHD

11h20 **MINUTES EXPERT - Nouvelles habitudes de consommation : portrait-robot des millennials**

- Cerner le profil des millennials et leurs attentes particulières en termes d'offre
- Panorama de leurs critères de choix en restauration
- Quels impacts des millennials sur la digitalisation de la restauration

Claire DIEMER | Consultante senior | **FOOD SERVICE VISION**

11h30 **DÉBAT EXPÉRIENCE CLIENT - Digital, CRM, promotions, fidélisation... : miser sur la relation client et les services additionnels pour créer de la valeur avec l'omnicanal**

- Cerner les dernières innovations du parcours client
  - Retours d'expérience de Yum! et d'Elior Group
- Olivier GUILHOT | Head of Digital Pizza Hut Europe | **YUM!**  
Frédéric LEZY | Directeur de l'Expérience digitale client | **ELIOR GROUP**

11h50 **Le Lab Concept L'arrivée de Five Guys en France**  
Maxime LESTRINGANT | Responsable | **FIVE GUYS FRANCE**

12h00 **TABLE RONDE LIVRAISON - Livraison à domicile, commande en ligne ou click & collect... : revisiter vos modèles traditionnels en RHD avec la nouvelle donne de la livraison**

- Comment tirer parti de la livraison en RHD et conquérir de nouveaux clients en centre-ville
- Prix, service... : miser sur de nouveaux business modèles
- Le choix de s'associer aux start-up de la livraison : quelle collaboration gagnant-gagnant

Yoann BARTHALAY | Responsable Digital & Services online | **FLUNCH**

Fabrice GAUDRIOT | Directeur Marketing | **LÉON DE BRUXELLES**

12h20 Cocktail déjeunatoire et networking

14h10 **ALLOCUTION - La vision d'un Grand Chef. Stéphane Bras à la tribune**



Sébastien BRAS  
Grand Chef étoilé

14h40 **REVUE TENDANCES - Les 3 concepts internationaux qu'on aimerait voir en France**

Anne-Claire PARÉ | Fondatrice | **CABINET BENTO**

14h50 **#Pitches Start-up 5 minutes pour convaincre**

Des présentations inédites de Start-up disruptives en RHD

15h10 **MINUTES EXPERTS - La distribution hors-domicile en pleine mutation**

- Panorama d'une distribution de plus en plus concentrée et transnationale
- Cerner les attentes de plus en plus pointues des restaurateurs
- Le défi du digital à relever pour la distribution

François BLOUIN | Président Fondateur | **FOOD SERVICE VISION**

15h20 **TÉMOIGNAGE - La vision de Costco France sur les mutations de la distribution**



Gary SWINDELLS  
Directeur général  
**COSTCO FRANCE**

15h40 **Gares : Le rôle de l'offre de restauration en concession, un facteur clé de croissance. Le cas de la gare du Nord**



Lionel VAZZOLER  
Directeur général Gares - Aéroports  
**AREAS**

16h00 **La parole à un Acheteur. Premiumisation, qualité, approvisionnement... : comment optimiser et adapter vos politiques d'achat**

Pablo ARRIBAS | Directeur des Achats | **GROUPE HOLDER**

16h10 **La révolution de la livraison : la stratégie servicielle de la restauration à l'ère du client 3.0**

Hugues DECOSSE | General Manager France | **DELIVEROO**

16h30 **ALLOCUTION DE CLÔTURE - Jérôme Tafani à la tribune**



Jérôme TAFANI  
Vice-Président et Directeur général  
**BURGER KING FRANCE & QUICK**

17h00 **REMISE DES TROPHÉES NÉORESTAURATION**



18h00 Fin de la journée

**Lundi 5 décembre 2016**

## MISER SUR LE CATEGORY MANAGEMENT EN RHD

**Les facteurs clés de succès pour bâtir une stratégie efficace**

### Objectifs de la formation :

- ✓ Cerner les bénéfices potentiels d'une approche catégorielle en RHD pour un industriel
- ✓ Identifier les prérequis et les mettre en perspective par rapport à la situation de votre entreprise
- ✓ Découvrir les différentes étapes du processus catégoriel en RHD et bâtir des stratégies catégorielles percutantes et efficaces
- ✓ Avoir le « mode d'emploi » pour démarrer ou optimiser votre démarche catégorielle

### Formation animée par :



Bernard BOURDON  
Directeur Associé  
IMPP



Avec le soutien de  
Maria BERTOCH  
Industry Expert - Food-  
service Europe & Russia  
THE NPd GROUP

### LES RAISONS DE DÉVELOPPER UNE APPROCHE CATÉGORIELLE ET LES MOYENS DE LA METTRE EN ŒUVRE

- Comprendre ce qu'est « être catégoriel » du point de vue du client, et les bénéfices de la posture d'porteur d'affaires pour l'industriel
- Cerner les atouts de la posture centrée sur les clients afin de développer sa marque
- Quelles données, quelles compétences et quels impacts sur l'organisation... : les conditions à remplir pour un category management efficace

#### Exemples concrets d'organisations

### CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE CATÉGORIELLE EFFICACE

- Faire émerger les sources de croissance de la catégorie pour nourrir la stratégie marketing et la stratégie catégorielle par l'identification de nouveaux insights sur les trois niveaux de clients (convives, utilisateurs et distributeurs)
- Définir sa stratégie catégorielle et la stratégie par circuit (distributeurs, cash & carry, grands comptes) et prioriser les clients
- Bâtir un discours catégoriel impactant

### BÂTIR VOS PLANS CATÉGORIELS PAR CLIENT

- Elaborer un diagnostic à 360° du client et de votre entreprise chez le client afin de faire émerger les sources de croissance pour les deux parties
- Déterminer l'alignement stratégique de votre entreprise par rapport à votre client
- Construire efficacement le plan d'action client
- Préparer la revente au client, le support de vente du plan d'action exprimé en bénéfices pour le client et le plan relationnel.

*Cas fil rouge partie 1 : Mise en pratique de la construction d'une stratégie catégorielle en s'appuyant notamment sur les données du panel Crest*

### SAVOIR PILOTER LES PLANS CATÉGORIELS

- Ecrire la feuille de route d'exécution de la stratégie catégorielle par métier (marketing, KAM, logistique, R&D...)
- Construire une score card et définir les bons KPI's pour suivre l'exécution des actions et mesurer les résultats
- Partager régulièrement avec vos clients sur l'avancement des plans d'action et du plan d'action et créer une relation favorable permettant la mise en place d'un joint business plan

*Cas fil rouge Partie 2 : Diagnostic d'un client et construction d'un plan d'action catégoriel en s'appuyant notamment sur les données du panel Crest*

### FAITES VOTRE AUTO-DIAGNOSTIQUE

- A partir d'un questionnaire complet, auto-diagnostiquez le niveau de pratique du Category Management dans votre entreprise et construisez la feuille de route qui vous conduira à l'atteinte de vos objectifs

#### Horaires :

8h30 Accueil des participants / 9h00 : début de la journée  
12h30 : déjeuner avec l'ensemble des participants  
17h00 : fin de la journée

**Mercredi 7 décembre 2016**

## REVISITER VOS CONCEPTS DE RESTAURATION

**Les leviers pour tirer profit de la révolution client en restauration**

### Objectifs de la formation :

- ✓ Saisir les tendances et les meilleurs concepts qui marchent
- ✓ Offre, personnalisation... : savoir innover pour tirer profit de la révolution en RHD
- ✓ Les clés pour établir une stratégie digitale cohérente et gagnante

### Formation animée par :



Anne-Claire PARÉ  
Fondatrice  
CABINET BENTO

### IDENTIFIER LES TENDANCES CONSOMMATEURS PORTEUSES ET LES CONCEPTS INNOVANTS

- Génération Y et Z, Millenials, Trentenaires, Seniors, Kidults, Familles Connectées, Créatifs culturels... : comprendre les nouvelles cibles de la restauration et leurs attentes
- Cerner les nouveaux modes de consommation : All-Day, Customisation, Hyper expertise ...
- Healthy, Easy-Gastro, Fun, Décalage, Hybridation... : déterminer les nouveaux marqueurs incontournables
- Best of des Concepts les plus impactants du moment : Promesse, Naming, Ambiance(s), Style de communication, Plats signature, Création de souvenir ...

Atelier Pratique : Création / remodelage d'un concept intégrant ces nouveaux insights

### Déjeuner Tendance et Mini-Tour des nouveaux concepts inspirants de restauration

### LES LEVIERS POUR RÉINVENTER VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT ET CRÉER L'ENGAGEMENT

- Personnaliser le parcours client pour créer un marqueur émotionnel durable
  - L'accueil, le départ : comment gérer les points de contact décisifs
  - Individualisation de la relation client : les nouveaux codes du service
- Savoir renouveler vos vecteurs de communication
  - La décoration créatrice d'ambiance : les inspirations du moment
  - Focus sur les designs menu qui marquent
- Offre : créer un produit en phase avec les nouvelles attentes clients
  - Déterminer les marqueurs gustatifs du moment
  - Branding de l'assiette : les dernières innovations à intégrer

### DÉFINIR ET VOUS APPROPRIER UNE STRATÉGIE DIGITALE GAGNANTE : LES 5 POINTS CLÉS

- Déterminer les 5 points clés à actionner dans une stratégie digitale et établir un diagnostic personnalisé
  - Décliner les points clés en actions identifiables et contrôlables
  - Savoir communiquer clairement cette stratégie auprès de vos collaborateurs et vos consommateurs
  - Optimiser votre présence sur les réseaux sociaux grâce à un Community Management efficace
- Etudes de Cas pratiques : Joe & the Juice / Burgers and Fries / Hippo Bastille (& Pokemon Go)

Atelier : Reformulation de l'expérience client et création d'une stratégie digitale multiplateformes gratuite

Synthèse des apprentissages et tour de table

#### Horaires :

8h30 Accueil des participants / 9h00 : début de la journée  
12h30 : déjeuner avec l'ensemble des participants  
17h00 : fin de la journée

## ■ Conférence

**Mardi 6 décembre 2015**

**PAVILLON DAUPHINE**

Place du Maréchal de Lattre de Tassigny

75116 Paris

Tél : 01 44 38 78 68

Métro : Porte Dauphine - ligne 2

RER C : Avenue Foch

Parking gratuit sur place

## ■ Formations complémentaires

**Lundi 5 décembre 2016**

**MISER SUR LE CATEGORY MANAGEMENT EN RHD**

**Mercredi 7 décembre 2016**

**RÉVISITER VOS CONCEPTS DE RESTAURATION**

Les formations se tiendront à Paris,  
le lieu exact vous sera précisé sur votre convention  
envoyée avant le stage.

**Consultez les informations relatives à l'hébergement  
et à l'accès sur notre site internet :**

<http://evenements.infopro-digital.com/lisa/conference-congres-rhd-2016-4292>

Onglet Informations et tarifs

## PARTENAIRE PREMIUM



GSI, la puissance des standards pour améliorer la façon dont nous travaillons et vivons.

Créée en 1972, l'organisation GSI s'est attachée, dès l'origine et partout dans le monde, à la mise au point, à la diffusion et à la promotion d'un langage commun fondé sur des standards d'échanges d'informations éprouvés, reconnus et adaptés aux besoins de chacun des intervenants de la chaîne d'approvisionnement.

Aujourd'hui, ce sont plus de 36 000 entreprises adhérentes en France, dont 90 % de PME, qui grâce aux standards GSI peuvent dialoguer et commercer avec 1 million de partenaires dans le monde. Au-delà de la volonté de définir des standards pour un marché ouvert, GSI France a pour ambition de promouvoir l'innovation et les nouvelles technologies en accompagnant la transformation numérique de nombreux secteurs économiques (PGC, distribution, RHD, santé,...) et métiers (Data Management, Supply Chain Management, Transport, Marketing, ...).

[www.gsi.fr](http://www.gsi.fr)

## En partenariat avec :

### FOOD SERVICE VISION

Food Service Vision, cabinet de conseil, d'études et d'outils de veille, qui accompagne la croissance et la performance des acteurs du hors-domicile.

[www.foodservicevision.fr](http://www.foodservicevision.fr)

[www.foodservicetracking.fr](http://www.foodservicetracking.fr)

## Avec le soutien de :



## Conditions générales de vente

Les conférences et formations des Rencontres de NEORESTAURATION sont organisées par la société GSI.

GSI est un organisme de formation déclarée sous le numéro d'activité 11 92 17343 92 auprès du préfet de région d'Ile de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat et ce en vertu de l'article L.6352-12 du code du travail.309 395 820 RCS Nanterre.

Tarifs valables jusqu'à la date des événements. TVA : 20%. Les informations à caractère personnel recueillies ci-dessus par la société GROUPE INDUSTRIE SERVICES INFO (GSI) Société par actions simplifiée au capital de 1 057 080 euros. Siège social : 10, place du Général de Gaulle - 92160 ANTONY immatriculée au R.C.S.NANTERRE sous le n°309 395 820) font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont nécessaires à notre société pour traiter votre commande, et sont enregistrées dans notre fichier de clients. GSI pourra vous envoyer des communications relatives à nos activités. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 août 2004 (art. 34 et s.) vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression sur l'ensemble des données qui vous concernent.

Pour exercer ces droits, vous pouvez écrire à : [cnil@gsi.fr](mailto:cnil@gsi.fr)

Retrouvez l'intégralité des modalités d'inscription et conditions générales de vente sur <http://www.neorestaurant.com/conditions>.

# Bulletin d'Inscription

À retourner à Pénélope Vincent / NEORESTAURATION

• Email : pvincent@infopro-digital.com • Fax : +33 (0)1 77 92 98 17

Antony Parc II – 10 place du Général de Gaulle

BP 20156 – 92186 Antony Cedex

Mme  M.

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Tél. : ..... Port. : .....

E-mail : .....@ .....

Société : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Cedex : ..... Pays : .....

N° TVA intracommunautaire : .....

N° Commande interne : .....

N° de Siren : .....

Organisme payeur et adresse de facturation (si différents) :

## Je m'inscris et je choisis :

- Le congrès « RHD » du 6 décembre 2016
- La formation « MISER SUR LE CATEGORY MANAGEMENT EN RHD » du 5 décembre 2016
- La formation « REVISITER VOS CONCEPTS DE RESTAURATION » du 7 décembre 2016

Tarif général		
<input type="checkbox"/> 1 Jour 1 095 € HT / 1 314 € TTC	<input type="checkbox"/> 2 Jours 1 790 € HT / 2 148 € TTC	<input type="checkbox"/> 3 Jours 2 295 € HT / 2 754 € TTC

Tarif Restaurateur		
<input type="checkbox"/> 1 Jour 795 € HT / 954 € TTC	<input type="checkbox"/> 2 Jours 1 395 € HT / 1 674 € TTC	<input type="checkbox"/> 3 Jours 1 900 € HT / 2 280 € TTC

Inscrivez-vous à plusieurs et bénéficiez de nos tarifs dégressifs :

<http://www.neorestauration.com>

- Je joins un chèque de ..... € TTC à l'ordre du GISI
- J'enverrai mon paiement à réception de la facture
- J'accepte de recevoir des offres adressées par Neorestauration ou ses partenaires
- Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente qui sont accessibles à l'adresse : <http://www.neorestauration.com/conditionset> les accepte sans réserve.

Fait à : .....

Le : .....

Signature

Cachet de l'entreprise