

RESTAURATEUR ET COMMERÇANT

'Comment augmenter son chiffre d'affaire'

Développer sa clientèle c'est bien ! Augmenter son ticket moyen c'est encore mieux ! Ce sont les ventes additionnelles qui vous rapportent le plus puisque le client est déjà là, et que ce qu'il commande vous sert à payer les charges fixes. Tout ce que vous vendez en plus ne vous coûte qu'en matière première, c'est donc 70% de ce revenu HT en plus sur votre RBE !

'Serveur oui ! Mais vendeur avant tout !'

Votre responsabilité de restaurateur est donc de veiller à attirer le plus de clients possible, mais également d'avoir une équipe de vendeurs. Certaines conditions doivent être réunies pour y parvenir :

1. Les conditions de la vente :

- Etre disponible, donc bien organisé dans son travail pour prendre le temps de conseiller les clients.
- Maîtriser la connaissance des produits et savoir les présenter aux clients par des phrases courtes et appétissantes. Mettre de la conviction et du sentiment pour montrer que vous êtes de bon conseil.
- Etre rapide dans le service pour donner le temps au client de consommer. Par exemple, servir les boissons rapidement permet de proposer un autre verre au moment du plat.
- Suggérer aux clients. Par exemple une entrée à partager pour patienter durant la préparation des plats, un verre de blanc pour l'entrée avant la bouteille de rouge, le dessert en l'énonçant clairement au lieu de demander au client s'il veut un dessert...
- Adressez-vous au client qui semble intéressé, vous avez plus de chance de faire mouche ! Comme de parler du vin du mois au client qui a pris la carte des vins en mains. Bien souvent les annonces de début de repas n'ont pas l'attention des clients, pourtant le but est de vendre, pas de réciter ses promos devant une tablée indisciplinée !
- Au cours du repas, il est bon de vérifier si ses conseils ont eu le résultat escompté ! Ainsi, le client pourra de nouveau se laisser guider pour le dessert...
- Proposer un café aux personnes ne prenant pas de dessert permet parfois d'en vendre un deuxième par la suite, sinon le café gourmand est la bonne alternative.
- A priori, il doit toujours y avoir de l'eau sur table au minimum, donc si vos clients ont terminé leur repas et leurs verres, proposez de l'eau minérale.

2. Le rôle du patron :

La personne en contact avec le client a donc un rôle primordial dans la quête de chiffre d'affaire (et de client satisfait bien entendu), mais vous aussi en tant que patron :

- Donnez des objectifs réalisables en fonction de la somme de travail

- Soyez présent et mettez tout en œuvre pour que chaque serveur se sente soutenu, et que ses conseils ne soient pas déçus par des soucis liés à d'autres secteurs.
- Formez votre équipe aux produits, faites les déguster dès que possible
- Valorisez leur travail ce sont des vendeurs avant tout !
- Insistez sur leur rôle de conseil. C'est en instaurant un climat de confiance avec le client qu'on peut réaliser des ventes additionnelles.
- Les avis des clients sont autant d'arguments à utiliser. Faites donc circuler les impressions des clients sur vos plats, ou sur les vins.

3. Gestion des réclamations:

- Un client est déçu par un plat ? Ça se rattrappe !
- Par les bons mots, les bonnes actions, tout simplement en prenant en considération son problème, vous gardez toute chance de continuer à vendre, et sans doute de gagner un client fidèle.

3. 'Le téléphone, premier outil de vente'

On néglige l'importance du premier contact avec le client qui se passe encore souvent au téléphone, même si internet a soulagé les lignes.

'On ne répond pas au téléphone, on accueille un futur client'
C'est cette démarche d'accueil qui doit primer, au même titre que le serveur est un vendeur et non un porteur d'assiette, au téléphone on n'est pas standardiste !

Tout est important : la voix, le ton, l'articulation, le débit, l'écoute.

1. Répondre à l'appel d'un client qui réserve:

- Il faut également respecter certaines étapes :
 - Accueillir en se présentant ainsi que son restaurant
 - Ecouter le client pour détecter ses attentes.
 - Le remercier pour sa réservation et compléter par les informations manquantes en le questionnant.
 - Suggérer éventuellement des services complémentaires comme des menus de groupe, une chaise bébé, un salon privé, etc...
 - Noter dans le détail
 - Vérifier en reformulant
 - Saluer le client en le remerciant

2. Répondre à l'appel d'un client qui demande des renseignements:

- Accueillir en se présentant ainsi que son restaurant
- Ecouter le client pour détecter ses attentes.
- Apporter les solutions disponibles en mettant en avant les points forts en relation avec sa demande. Pour des questions spécifiques sur la carte, comme les plats végétariens, vegan ou les demandes de tables particulières, ce sont les règles de souplesse que vous aurez dictées qui feront loi. Dire Non au téléphone a une signification bien plus forte encore qu'au restaurant. Dire non, c'est comme refuser un client. c'est votre souplesse qui décidera

- Proposer l'envoi de la documentation complète et d'un éventuel devis au plus vite. Noter les coordonnées complètes du client.
- Noter la demande complète et la transmettre dès que possible.
- Vérifier toujours en reformulant avant de raccrocher, cela évite souvent les erreurs de numéro.
- Saluer le client en le remerciant et si possible l'informer d'une réponse dans la journée, 48 heures au plus. Décider d'une échéance permet au client de revenir vers vous s'il n'a pas encore de réponse le délai passé, et ainsi ne pas passer à côté d'une affaire.

Un nombre important d'appels de clients ne sont pas correctement traités dans les restaurants, soit parce que les responsables sont absents et que les messages ne sont pas passés, soit parce que la personne qui répond n'a pas les bonnes informations, demande de rappeler plus tard, ou prend mal les coordonnées du client.

Et quand on sait l'importance de traiter les demandes commerciales dans les meilleurs délais pour éviter de perdre un client chez son concurrent, il n'est pas inutile de mettre en place des procédures et de former son équipe.

Le Restaurateur Futé

Conseil en Restauration