

LA QUALITE DE SERVICE

“OBJECTIF ZERO DEFAULT”

1. L'ACCUEIL DANS LE PARCOURS CLIENT

1.1. Quelques principes de base importants

On n'a qu'une occasion de faire une bonne **première impression** !

Contrairement aux idées reçues, l'accueil est un **vrai métier**.

Il est donc utile d'établir la **charte d'accueil** du restaurant ainsi que le **profil de poste** de l'hôte(esse) d'accueil. Ce poste est souvent négligé, et tout le personnel s'y colle sans avoir été formé au préalable...et ceci donne des résultats tout bonnement catastrophiques.

N'avez-vous jamais ressenti la désagréable sensation de déranger en entrant dans un restaurant ?

- La démarche d'accueil impose de la **générosité**, et implique par conséquent le profil d'une personne qui a envie d'aller vers l'autre, d'autant plus qu'il s'agit de la première personne que vos clients rencontrent !
- Le goût de la communication **active**. Chaque mot et chaque phrase sont importants et soigneusement mesurés, sans que cela ne paraisse surjoué.
- Un client mal accueilli, s'il reste, a de grandes chances de repartir mécontent, car il ne sera ni détendu ni serein, mais très attentif à la **moindre erreur**. C'est le rôle des responsables de détecter ce genre d'événement et corriger le tir, sinon toute imperfection durant le repas prendra des **proportions démesurées**.

Je me souviens de cette expérience avec un couple qui voulait être installé à une table au bord de l'eau alors qu'ils n'avaient pas réservé ; l'hôtesse d'accueil leur refuse la table, et dès l'entrée les choses n'allaient pas, service trop long, champagne pas assez frais, pas assez de sauce sur l'entrée, etc... Ils semblaient tous deux exaspérés. C'est en allant à leur rencontre que j'ai compris que le problème n'avait rien à voir avec la nourriture, mais avec l'accueil, surtout que la table qu'ils convoitaient était encore libre ! Je les ai rassurés en leur garantissant que j'allais suivre de près la suite de leur repas, et je les accompagnais vers la table au bord de l'eau. Ils sont devenus des habitués inconditionnels de ce restaurant...

- Il est primordial de faire sentir au client qu'il est le **bienvenu**, d'aller vers lui pour le mettre à l'aise, et lui montrer qu'il ne s'est pas trompé d'adresse. Le message qu'il doit immédiatement percevoir est : *“Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre établissement, et nous allons faire en sorte que vous passiez un excellent moment !”*
- Pour les **habitués**, la phase de reconnaissance est un passage obligatoire. Ils apprécieront l'attitude professionnelle consistant à montrer qu'on est heureux de les revoir, et que l'on connaît bien leurs habitudes. Attention toutefois, l'**élégance, la**

réactivité et la discrétion sont de mise. Il ne s'agit ni de l'accueillir en fanfare, ni d'ignorer le client de passage sous prétexte qu'un client fidèle entre au même moment !

- Il suffit parfois d'un **regard entendu et / ou un sourire** pour faire comprendre à un client qu'on l'a vu, et que l'on va s'occuper de lui rapidement. Faire attendre des clients dans l'entrée du restaurant sans même leur faire un signe d'accueil est un très mauvais départ, laissant présager une suite désorganisée...

1.2 L'accueil téléphonique

- Lorsque le téléphone sonne et qu'un client est à l'accueil, faites-le patienter poliment, décrochez puis faites patienter poliment la personne au téléphone. **La priorité est au client qui est devant vous.** Si nécessaire, demandez à un collègue de vous aider.
- Répondre avant la **3^{ème} sonnerie** et respecter les étapes suivantes :
 - Je décroche le téléphone : « Restaurant bonjour, Laurent à votre service »
 - Le **sourire** s'entend au téléphone. Soyez accueillant.
 - Parler de manière **intelligible.***
 - Si c'est une réservation, **guider le client** : nom, nombre de personnes, date, heure, et le numéro de téléphone à partir de 6 personnes
 - **Ne rien promettre** sans être sûr à 100%, mais ne pas dire non (nous ferons pour le maximum)
 - Bien noter le prescripteur si c'est un **hôtel.**
 - Annoncer s'il y a une **soirée particulière**
 - **Reformuler** la réservation pour s'assurer qu'il n'y a pas d'erreur.
 - Ne pas oublier de **remercier** le client ou le prescripteur pour sa réservation avant de le quitter.

1.3 L'arrivée du client

- Le client est accueilli dans les **30 secondes** maximum
- **Sourire et dynamisme** sont les conditions d'un bon accueil. L'hôte(sse) doit aller vers le client en le saluant et en lui souhaitant la bienvenue : le mot de bienvenue peut être personnel, mais toujours **convivial, chaleureux, accueillant** et en accord avec le concept.
- L'accueil doit être naturel, bienveillant et **surtout pas surjoué.** La justesse de ton est de rigueur.
- On lui demande s'il a fait une réservation, et on consulte au plus vite **le plan de salle** pour l'installer rapidement.
- Si une **2^{ème} personne** est présente à l'accueil, elle propose de **prendre les manteaux** afin d'écourter l'attente dans le hall.
- L'hôte(sse) **accompagne ensuite le client à sa table** et s'inquiète de savoir si elle lui convient, puis les aide à s'installer.

- Sur le chemin, chaque membre du personnel **salue les clients qu'il croise**.
- La personne qui accueille peut **donner les cartes** même si ce n'est pas elle qui a en charge ces clients, ils patienteront plus facilement avec de la lecture...
- Passer d'éventuelles **consignes au responsable du service** (client habitué, exigeant, pressé, tendu, mécontent de la dernière visite, intéressé par la formule du jour, etc...)

1.4 Durant le repas

Le client est sensible à la notion d'accueil tout au long du repas, c'est pourquoi **chaque personne intervenant à sa table** se doit d'avoir les mêmes préoccupations :

- Attentionné et attentif à ses besoins
- S'adapter à son **rythme**, lui laisser le temps nécessaire pour choisir, le conseiller lorsque nécessaire.
- **Anticiper** ses besoins, et ne pas négliger ses demandes.
- Permettre au client de **régler rapidement** dès qu'il manifeste l'intention de partir. Il est quand même préférable de **limiter le nombre de personnes intervenant** sur la même table, au risque de donner une impression désordonnée, impersonnelle, qui n'est pas pour rassurer le client.

2. LE PARCOURS CLIENT

Définir et respecter un parcours client idéal a pour objectif de faire revenir ses clients.

Il faut donc éliminer tous les éléments qui sont antinomiques à cet objectif, tels que (cette liste est non exhaustive) : personnel qui discute devant les clients, qui ne se tient pas correctement ou n'a pas une tenue conforme, bruits de couverts, de plateaux, de verres, d'assiettes à proximité des clients, débarrassage avec négligence, non-respect du parcours client, manque de soin et d'entretien des locaux et et du matériel, etc...)

2.2 Préparer l'arrivée du client

Les **abords du restaurant** donnent au client une idée parfois définitive de l'expérience qui l'attend, d'où l'importance de faire de ces points une **routine quotidienne** :

- **Le personnel n'est pas devant le restaurant en tenue de travail**
- **Parking, trottoir et route doivent être propres**
- **Le cendrier extérieur est vidé et propre**

- Le panneau voiturier est sorti et le voiturier devant le restaurant
- Les éclairages sont allumés
- Le porte-menu est propre et complet
- Le tapis d'accueil et l'entrée du restaurant sont propres

2.3 Le client est installé à table

- Le serveur va saluer le client dans les 2 minutes, et donne les cartes.
- Il propose au client une boisson. S'il ne veut rien il lui propose de l'eau minérale plate ou gazeuse et profite de l'instant pour annoncer les suggestions du jour .

Quelques règles importantes à respecter :

- Prendre la commande de l'apéritif et porter les boissons au plus vite
- Lorsque le client ne prend pas d'apéritif, proposez-lui de l'eau minérale et tendez la carte des vins
- Si le client demande une **carafe d'eau**, ne pas le prendre de haut et lui porter aussi rapidement que les autres boissons.
- Prendre la commande des mets **lorsque le client le souhaite**
- Conseiller le client dans ses choix **surtout lorsqu'il hésite** (servez-vous des autres expériences client et des consignes du briefing)
- Posez des **questions ouvertes**. Exemple : "pour débuter votre repas préférez-vous une entrée froide ou chaude ?"
- Faire **répéter** le client lorsque vous n'êtes pas certain
- **Reformulez** afin de contrôler que votre commande est exacte avant de quitter le client, et effectuez un **2^{ème} contrôle** lors du typage sur la caisse.
- **Souriez !** c'est le moment de tisser un lien, même si fugace, avec le client. Veiller toutefois à ne pas être trop familier et à garder une certaine distance.

2.4 Le client débute son repas :

- C'est LE moment **crucial** pour le client. Il sait à ce moment si la **promesse** de départ est au rendez-vous.
- Servir les boissons **au plus vite** aux personnes n'ayant pas pris l'apéritif ou l'ayant terminé.
- Servir **l'eau** à toute la table en remplissant les verres au tiers

- Faire **goûter le vin** après l'avoir présenté à la personne qui l'a commandé. La bouteille doit être ouverte dans le seau ou sur la table ; puis servir **les dames** et les messieurs ensuite. Reposer la bouteille sur la coupelle.
- **Arriver à la table** avant que le client ne se serve le vin lui-même : s'il s'est servi, lui prendre la bouteille délicatement pour l'aider à la reposer dans le seau par exemple.
- Retirer les **verres inutiles**, qu'ils soient propres ou sales
- Faire la **mise en place** pour les **entrées** au plus vite : couverts, pain, beurre, etc.
- Servir les entrées **à toute la table en même temps** en souhaitant bon appétit. Rassurer le client si un plat tarde à venir.
- S'assurer que tout est en ordre sur la table avant de la quitter : vin, eau, pain, etc.

Toujours garder à l'esprit pendant le service :

*Tout le personnel en charge des clients doit être en **vigilance permanente**. Se déplacer et travailler la **tête levée** permet de détecter les **signes** des clients.*

***Détecter le client** avant qu'il ne soit obligé d'agiter les bras. Parfois faire juste un signe à un client pour lui signaler que vous l'avez vu peut suffire à le faire patienter sereinement.*

***Anticiper** : toujours regarder les tables et les clients afin de planifier les actions futures*

*Ne jamais faire de **voyage à vide***

***Terminer entièrement** le service des **plats** à une table avant de passer à autre chose*

2.5 Le Client a terminé l'entrée :

- **Débarrasser** les assiettes en s'assurant au préalable que **tous les clients ont terminé**
- Débarrasser tout **ce qui ne sert plus**, comme les assiettes de toasts par exemple
- Si un client n'a pas terminé son assiette, **lui demander si le plat ne lui a pas plu** (sauf si vous l'avez fait au préalable, c'est d'ailleurs préférable)
- Faire la **mise en place du plat suivant** dès la table débarrassée avant de passer à une autre, et ne pas oublier de **réclamer les suites**.
- Servir les plats en commençant par **les dames** en prenant soin de présenter l'élément principal devant le client.
- **Prévenir** le client si l'assiette est chaude
- Proposer **saucés et condiments** habituels avant que le client ne le demande

- **Vérifier** les verres de vin et d'eau et **resservir** si nécessaire. Si une bouteille est vide, proposer son remplacement.
- Contrôler si le client a **suffisamment de pain**.

La visite de courtoisie :

Définition de la courtoisie : « attitude de **politesse raffinée**, mêlée d'élégance et de générosité ». Il est donc de bon sens de choisir **le moment, l'attitude et les bons mots**.

QUEL EST LE BON MOMENT ?

Pas de : « ça va ? » en posant la main sur l'épaule du client. Garder ses distances, faire preuve de **discrétion**.

Montrez que vous vous souciez vraiment de la **satisfaction du client** ; la sincérité appelle toujours la sincérité, et évite les mauvaises surprises au départ du client.

Un problème **décelé au bon moment** permet en général d'apporter une solution satisfaisante.

Vous devez de porter **le même intérêt** à tous les clients dont vous avez la charge. Ils sont tous de potentiels futurs habitués.

Si le client fait **une remarque**, n'oubliez pas de la **reporter** à un responsable.

Si tout était à sa convenance, n'oubliez pas de le **reporter de temps en temps à la cuisine**. La qualité de leur travail vous apporte sérénité dans le vôtre.

2.6 Le client a terminé son plat

- **Débarrasser** les assiettes en s'assurant au préalable que tous les clients ont **terminé** et qu'ils sont **satisfaits**
- Débarrasser tout ce qui ne **sert plus**.
- Si un client n'a pas terminé son assiette lui demander **si le plat ne lui a pas plu**
- **Proposer** la carte des **fromages et desserts** en annonçant les suggestions du jour. Lui **donner** la carte s'il est intéressé.
- Prendre la commande et faire la mise en place **immédiatement**, afin d'éviter de le faire au moment de l'arrivée des desserts en salle.

2.7 Le client a terminé son dessert

- **Débarrasser** les assiettes en s'assurant au préalable que tous les clients ont terminé, et proposer les **boissons chaudes** ainsi que les **digestifs**. Ne pas attendre que le client vous appelle pour proposer les cafés et débarrasser les desserts.
- Tous les **verres vides**, doivent être retirés. Tout ce qui ne sert plus ayant été débarrassé, il sera bien plus facile au départ du client de **re-dresser**.

2.8 Le client demande l'addition

- **Vérifier l'addition** puis l'imprimer.
- **Relire** une dernière fois l'addition avant de la donner au client.
- Présenter l'addition à **la personne qui l'a demandée**.
- Effectuer l'encaissement **au plus vite**.
- Profiter de ce nouvel instant pour **discuter avec les clients** afin de savoir s'ils ont passé un bon moment.
- **Vérifiez immédiatement** le paiement afin d'éviter toute erreur détectée après son départ
- Penser à **remercier** le client et l'inviter à **revenir**.
- Attention, à ce moment le client n'est **pas encore parti** ! votre vigilance doit demeurer jusqu'à ce qu'il passe le seuil de la porte.

2.9 Le client se dirige vers l'accueil

- **L'hôtesse** demande au client s'il a passé un **bon moment**, et si le dîner était à sa convenance.
- A cet instant, il faut faire preuve à nouveau d'une grande écoute : le client peut **dévoiler un problème** qu'il n'a pas encore signalé, et ainsi nous donner la possibilité de ne **pas le perdre** définitivement.
- Si un problème nécessite la venue d'un responsable, **le prévenir au plus vite**, si c'est un simple commentaire, il faudra le remonter au responsable rapidement.
- Aider le client à **passer son manteau**.
- **Saluer** le client, le **remercier**, et lui signaler que vous aurez beaucoup de plaisir à **l'accueillir de nouveau**.

3. LES PIEGES A EVITER

3.1 Le piège des services calmes

- Il est courant dans les restaurants de passer les pires moments alors qu'il n'y a presque personne ! Le client lambda a du mal à comprendre qu'il faille **attendre** alors que les restaurant est **vide**, à juste titre.

- Pour vous patron ou responsable, c'est le moment d'en profiter pour demander **l'excellence**, et pour cela il faut être **présent**, ou se faire représenter par un professionnel qui sait que **le relâchement lors des services calmes** est votre pire ennemi ; Le client est mal servi, mal accueilli, le plat est froid, pas vraiment bon ni bien décoré. Pourtant les clients présents auraient bien envie de revenir et de conseiller ce restaurant, mais ils ne le feront pas, car ce relâchement attestera de **l'irrégularité de sa qualité**. Résultat, les services calmes du dimanche soir, ou du lundi le resteront.

3.2 le piège du succès

“Jamais rien n'est acquis” : celui qui pense que son restaurant connaissant un succès depuis de nombreuses années est **à l'abri d'une baisse de clientèle** n'a pas observé correctement le **cycle de notre métier** : découverte, fidélisation, consolidation, croissance, stagnation, décroissance.

Ce cycle peut s'étaler sur plusieurs années, une dizaine ou parfois moins, car à quelques pas de votre établissement, un jour ou l'autre, un concurrent arrivera à vous **voler la vedette** avec une nouvelle idée...

Vous avez imaginé que le succès était éternel, et vous avez baissé votre vigilance, et par conséquent votre **niveau d'exigence**. Vous avez fait preuve parfois d'autosatisfaction en privilégiant certains clients et pas d'autres...et puis le bouche à oreille a commencé à semer des avis négatifs et vous avez petit à petit **perdu des clients**.

3.3 Le piège du « ils ne comprennent rien »

« Ils ne comprennent rien » : j'ai souvent entendu cette phrase du Chef qui s'est creusé la tête pour élaborer un plat qui lui plaît, mais qui n'est **pas du tout vendeur**.

C'est le client qui décide, il ne faut jamais l'oublier ! Et nous cherchons chaque jour à lui faire plaisir, alors si en plus on y prend plaisir soi-même, le résultat n'en sera que meilleur.