

BAC CSR

C1-1.2 Accueillir la clientèle

C1-1.5 Conseiller la clientèle et proposer une argumentation

BAC CUISINE

C2-2.3 Communiquer avec la clientèle

Savoirs associés :

La communication commerciale : la prise de contact et l'entretien de vente en face à face

Chap 2 - La communication avec le client : prise de contact et entretien de vente en restaurant

Vous apprendrez à :

- ✓ Adopter une attitude adaptée à la situation :
 - Langage et paralangage (notions étudiées dans le chap 1)
- ✓ Effectuer la découverte du client :
 - Accueillir le client et établir le contact
 - Découvrir les besoins du client et questionner le client
 - Reformuler les attentes des clients

Aux délices
quai des mille sabords
40230 Capbreton

☎ 05 58 20 XX XX
☎ 05 58 20 XX XX
📍 06 21 54 XX XX

www.auxdelices.com

Mise en situation professionnelle

Monsieur et Madame BUSTINGORRY propriétaires du restaurant traditionnel «Aux Délices» à Capbreton vous accueillent au sein de leur équipe pour débiter dans le métier. Le chef valorise les produits du terroir et la cuisine rustique du Sud-ouest. La clientèle d'habitues et de touristes est à la recherche d'authenticité.

En stage dans cet établissement, monsieur et madame BUSTINGORRY vous demandent de réserver à leurs clients un accueil de grande qualité. C'est pourquoi, il est important de **réussir le premier contact** : vous n'aurez pas deux fois l'occasion de donner une bonne impression !

ACTIVITÉ 1 - Découvrir les besoins

• Vidéo « les mots et les attitudes qui font vendre » www.nathan.fr auteur Laurence Garnier - Séquence « Découvrir les besoins »

✍ Analyser la simulation que vous venez de voir en complétant le tableau en annexe 1.

✍ Répondre aux questions suivantes :

• Pourquoi faut-il prendre le temps de découvrir les besoins du client ?

.....

.....

.....

.....

• Quel est l'intérêt des questions ouvertes ?

.....

.....

.....

.....

- Quel est l'intérêt des questions fermées ?

.....

.....

.....

- Quel est l'intérêt des questions alternatives ?

.....

.....

ACTIVITÉ 2 - La reformulation

- Vidéo « les mots et les attitudes qui font vendre » www.nathan.fr auteur Laurence Garnier - Séquence « Reformuler »

✍ Analyser la simulation que vous venez de voir en complétant le tableau en **annexe 2**.

✍ Répondre aux questions suivantes :

- Quel est l'intérêt de la reformulation ?

.....

.....

.....

.....

- Reformuler la demande du client : « *Je fais une surprise à ma femme pour ses 40 ans. Je veux organiser une soirée pour une trentaine de personnes. J'aimerais que cette fête soit exceptionnelle !* »

.....

.....

.....

Monsieur et madame BUSTINGORRY vous ont sensibilisé à la communication commerciale avec les clients. Aujourd'hui, ils vous laissent prendre en charge l'accueil et la prise de commande des clients.

PREMIÈRE SITUATION

Un jeune couple entre dans le restaurant. Ils veulent une table isolée. Ils sont de passage à Capbreton et voudraient découvrir la cuisine landaise.

DEUXIÈME SITUATION

Madame VERDIER, directrice de l'entreprise RIPCURL et son assistante viennent réserver pour la fin du mois un repas d'affaires.

TROISIÈME SITUATION

Deux clients arrivent à 12 h 30 et désirent repartir à 14 heures maximum.

QUATRIÈME SITUATION

Deux clientes voudraient déjeuner rapidement et manger léger parce qu'elles sont au régime.

- ✍ En vous aidant de l'annexe 3 et de votre expérience personnelle préparer à l'écrit votre simulation . (travail en groupe : chaque groupe choisi une situation).
- ✍ Simuler la situation (simulation filmée).
- ✍ A partir des simulations filmées, évaluer le travail à l'aide de la grille en annexe 4.

Moments de la séquence	Questions	Éléments de réponse
1 La serveuse vient passer commande	Comment s'y prend-elle ?	
2 La serveuse oriente la prise de commande	<p>Qu'induit sa question : « Vous ne voulez rien d'autre ? »</p> <p>Comment s'y prend-elle ensuite avec Valérie ?</p> <p>Que répond alors Valérie ?</p> <p>Et Nicolas ?</p>	
3 Valérie commente la technique de la serveuse	<p>Pourquoi Valérie dit-elle que la serveuse s'est bien rattrapée ?</p> <p>Quel était le but de la question ouverte ?</p> <p>Quel était ensuite le but de la question alternative ?</p>	

Moments de la séquence	Questions	Éléments de réponse
1 Nicolas fait part de ses craintes à Valérie	Quels sont les problèmes qu'évoque Nicolas ?	
2 Valérie reprend ses explications	<p>Comment Valérie réagit-elle à ce que vient de dire Nicolas ?</p> <p>Comment procède-t-elle lorsque Nicolas lui dit qu'il aimerait savoir quand appliquer telle ou telle technique ?</p> <p>Quel est l'intérêt de la reformulation ?</p> <p>Comment Valérie conclut-elle ses reformulations ?</p> <p>Pourquoi ? Que pourrait-il se passer sans cette précaution ?</p>	

LES ÉTAPES DE LA PRISE DE CONTACT

ÉTAPES	EXEMPLES
1- Accueillir le client	« Bonjour, Madame ou Monsieur » « Bienvenue dans notre établissement »
2- Découvrir les besoins du client	« Avez-vous réservé ? » « A quel nom ? » « Pour combien de personnes ? » « Souhaitez-vous déjeuner en terrasse ? »
3- Présenter la carte	« Voici notre carte » « aujourd'hui le chef vous recommande » « le plat du jour proposé est ... »
4- Reformuler la demande du client	« Si j'ai bien compris vous désirez 3 menus et un plat du jour.... »
5- Conclure et saluer	« J'espère que vous avez passé un agréable moment » « J'espère que le déjeuner vous a plu » « À très bientôt. Bonne journée, Madame, Monsieur...Au revoir... »

CONSEILS POUR REUSSIR VOTRE PREMIER CONTACT AVEC LE CLIENT

- Soyez ouvert (observez, écoutez,...)
- Soyez positif et constructif (chaleureux, enthousiaste...)
- Soyez poli et courtois

LE VERBAL



- Dans le contexte professionnel, utiliser un langage adapté (courant)
Avec un vocabulaire simple et précis

LE NON VERBAL



- Rester à la bonne distance
- Expression du visage : sourire, regard
- Posture : position du corps
- Tenue vestimentaire, coiffure et hygiène
- Gestuelle : manière de bouger les bras et les mains
- La voix : ton et débit

GRILLE D'OBSERVATION D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION ORALE

Critères d'observation	À améliorer	Bien	Très bien	Observations
Présentation générale <ul style="list-style-type: none"> • regard • posture • attitude • sourire • écoute active 				
Langage <ul style="list-style-type: none"> • adapté • diction • articulation • ton • débit 				
Contact <ul style="list-style-type: none"> • saluer • questionner • répondre • reformuler • prendre congé 				
Mémorisation des informations <ul style="list-style-type: none"> • Prise de commande 				

B

AVEZ-VOUS COMPRIS L'ACTIVITÉ ?

i

1. Repérer les questions ouvertes, fermées et alternatives en cochant la bonne colonne.

l

Questions	Ouvertes	Fermées	Alternatives
• Qu'envisagez-vous pour votre repas d'affaires ?			
• Voulez vous déjeuner en terrasse ?			
• Que pensez-vous de ce menu ?			
• Vous préférez des plats régionaux ?			
• Aimez-vous le mélange sucré-salé ?			
• Vous envisagez un apéritif dînatoire ou un repas ?			

a

n

2. Reformuler efficacement la demande du client dans les situations suivantes :

Le client vous dit : « *Je veux créer un événement exceptionnel autour de mon activité et pour cela je souhaite organiser un buffet cocktail pour 50 personnes, à la hauteur de ma réputation* ».

.....

.....

.....

.....

J'ai réussi ?

- ✓ à distinguer les différents types de questions
- ✓ à reformuler les demandes des clients

/10

Pour réussir le premier contact avec le client, il faut :

- ⇒ Écouter le client
- ⇒ Questionner le client
- ⇒ Reformuler la demande du client
- ⇒ Mémoriser les informations obtenues

Pratiquer l'écoute active

Il faut prouver par son attitude et par quelques mots simples que le client est écouté attentivement et que ses attentes sont véritablement cernées.

Le questionnement

Les questions permettent d'orienter le client vers les renseignements qui lui sont nécessaires. On distingue :

- ✓ **Les questions ouvertes** : elles permettent au client de s'exprimer librement et souvent d'obtenir des renseignements personnels (ex : Que pensez-vous de ce menu ?)
- ✓ **Les questions fermées** : elles permettent d'obtenir des réponses précises (ex : Aimez-vous le sucré-salé ?)
- ✓ **Les questions alternatives** : elles sont utilisées pour guider le client vers un choix (Préférez-vous des plats régionaux ou des plats exotiques ?)

La reformulation

Reformuler, ce n'est pas répéter mais redire avec d'autres mots ce que l'interlocuteur a dit.

La reformulation est un instrument de l'écoute. Elle sert à améliorer l'écoute, à encourager la parole de chacun, à la mettre en valeur. Elle sert aussi à vérifier et à rectifier avec nuance.

La mémorisation des informations obtenues

Il est indispensable de prendre des notes pour éviter de faire des erreurs ou d'oublier des éléments importants. Il est préférable de créer des documents-type qui seront utilisés à chaque nouvelle demande.