



La Servuction

C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement.

- Objectifs :
- définir le terme servuction
 - proposer des services périphériques aux services de base

Vous êtes engagé comme manager dans une cafétéria de chaine. Le gérant vous demande de mettre en place une politique de servuction. Vous souhaitez que votre équipe réfléchisse sur la question. Vous organisez une réunion d'information.

Activité 1– À l'aide du **document 1** vous expliquez au personnel ce que signifie le terme servuction. Vos collaborateurs vous demandent de donner des exemples précis **document 2** et l'intérêt de mettre en œuvre une telle politique.

DOCUMENT 1

Pratiquez-vous la servuction ou l'art d'améliorer votre service à la clientèle?

C'est un jeune mot qui provient de la contraction d'autres deux mots : Service et Production pour désigner la production de services. Il s'agit pour le restaurateur de proposer des offres périphériques généralement gratuites, complémentaires aux services de base, susceptibles d'accroître la satisfaction du client et de le fidéliser. Toutes les formules de restauration peuvent pratiquer la servuction en proposant des services différents et adaptés au concept. Il s'agit de valoriser le service. La politique de servuction s'inscrit dans celle de l'amélioration de la qualité.

DOCUMENT 2

« Voici quelques exemples de services périphériques : des prises électriques et le wifi, des jeux pour les enfants, un service à table pour les personnes âgées et les enfants, des conseils personnalisés sur le choix des mets et des boissons, un parking gratuit, un service voiturier, un service en moins de 15 minutes, un site internet, des cartes de fidélités, service de vestiaire, un salon de bar, la réservation de taxi ou de train, un service traiteur, modifier un produit du plat à la demande du client, créer des plats du jour....
 Bien entendu ces exemples ne sont pas tous en rapport avec la cafétéria »

Proposer au personnel une définition de la servuction

.....

.....

.....

.....

Expliquer quel est l'intérêt de mettre en place ce type d'actions.

.....

.....

.....

.....

Activité 2 – Proposer 10 services périphériques qui sont en rapports avec le concept cafétéria.

⇒	⇒	⇒
⇒	⇒	⇒
⇒	⇒	
⇒	⇒	

La servuction , ce que je dois retenir

1 – Définition de la servuction

C'est un jeune mot qui provient de la contraction d'autres deux mots : Service et Production pour désigner la production de services. Il s'agit pour le restaurateur de proposer des offres périphériques généralement gratuites, complémentaires aux services de base, susceptibles d'accroître la satisfaction du client et de le fidéliser.

2 – Interet de la servuction

Ces offres périphériques généralement gratuites, complémentaires aux services de base, sont susceptibles d'accroître la satisfaction du client et de le fidéliser.

3 - Les services périphériques

Exemples de services périphériques :

● des prises électriques et le wifi	● des jeux pour les enfants
● un service à table pour les personnes âgées et les enfants	● des conseils personnalisés sur le choix des mets et des boissons
● un parking gratuit	● un service voiturier
● un service en moins de 30 minutes	● un site internet
● des cartes de fidélités	● un service de vestiaire
● un salon de bar	● un service traiteur
● la réservation de taxi ou de train	● avoir une carte en langue étrangère
● créer des plats du jour	● prêter un parapluie

La servuction , j'applique

1 – Cocher dans le tableau les services en rapport avec la formule de restauration.

	Fast food	Restaurant gastronomique	Cafétéria
• des prises électriques et le wifi			
• un service à table pour les personnes âgées et les enfants			
• un parking gratuit			
• un service en moins de 30 minutes			
• des cartes de fidélités			
• un salon de bar			
• la réservation de taxi ou de train			
• créer des plats du jour			
• des jeux pour les enfants			
• des conseils personnalisés sur le choix des mets et des boissons			
• un service voiturier			
• un site internet			
• un service de vestiaire			
• un service traiteur			
• avoir une carte en langue étrangère			
• prêter un parapluie			
• service à table			
• accompagnement à table			

2 – Grâce à vos connaissances et votre observation sur le terrain énumérez 5 services que nous pourrions proposer au restaurant d'application pour améliorer la satisfaction du client.

3 – Proposer un service pour chaque type de clientèle

TYPES DE CLIENTÈLES	SERVICE
Personnel de bureau	
Hommes d'affaires	
Vacanciers français	
Touristes étrangers	
Couples	
Groupe d'amis	
Familles	
Habitué	