

17 astuces pour réussir les premiers moments à table

Mettez-y de la bonne humeur

1. Restez branchés en permanence sur RCC, Radio Convivialité Client : la bonne humeur régulière est plus efficace qu'un sourire furtif ou occasionnel.
2. Souriez, c'est-à-dire formulez vos offres en hochant doucement la tête, de bas en haut, à l'affirmative, et non avec la rigidité d'une statue ou un mouvement transversal qui veut dire "non".
3. Aux habitués, dites-leur : "*Avez-vous déjà essayé... (un plat en suggestion) ?*". Puis décrivez-le : le fait de relancer régulièrement la curiosité des clients les fait sortir de la routine, de leurs habitudes.
4. Pour les suggestions encore, dites aussi : "*Me permettez-vous de vous donner un conseil ?*" - (réponse) - puis valorisez les suggestions : une bonne méthode pour attirer l'attention du client.

Adoptez un langage vendeur

5. Susciter les questions du client permet de le faire parler et d'identifier les points sur lesquels il va se baser pour évaluer votre prestation : un bon vendeur parle 1/3 du temps et le client les 2/3 restants.
6. Parlez avec des mots justes, relevant du langage sensoriel et évocateur, le langage parlant aux 5 sens : goût, odorat, vue, ouïe, toucher. Vous ne récitez plus le texte écrit sur la carte ou la fiche technique du cuisinier, tout comme un vendeur informatique abreuve ses prospects d'un langage pas toujours compréhensible.
7. Articulez, prenez le temps de parler plus lentement pour que "*... le... client... comprenne... ce que... vous dites*". Donc, supprimez les Spam ('Superbes paroles audibles que de moi', c'est-à-dire par le serveur lui-même).
8. Au briefing, écoutez, posez des questions, demandez des précisions sur les produits, les suggestions : il n'y a pas de bon service sans briefing de l'équipe avant l'ouverture des portes ; les serveurs-vendeurs ne peuvent pas vendre sans connaître leurs produits et les mots pour les valoriser.

Adoptez le bon tempo

9. Dès l'installation du client à table, apportez rapidement le tableau des suggestions et présentez-les : le client sera rassuré par une écoute et une prise en charge immédiate.
10. Prenez la commande d'apéritifs dans les 2 minutes de présence des clients à table : plus tôt la proposition est faite, mieux vous vendrez.
11. Les apportez dans les 3 minutes permet de satisfaire un besoin 'premier' : consommer.
12. Le client entendra vos suggestions dans les 2 minutes pour les habitués, dans les 5 premières minutes de présence à table pour les autres parce que le véritable serveur-vendeur communique mieux les produits à vendre que la carte ou le tableau.
13. Revenez prendre la commande dans les 5 minutes, c'est un moyen de dire au client que l'on s'occupe de lui en cuisine.
14. Pour la commande des boissons, notamment des vins, si vous ne vous sentez pas à la hauteur de la tâche parce que vos clients sont des connaisseurs, vous serez performant en passant le relais à un collègue plus initié que vous.
15. Recherchez le temps dont il dispose pour manger, vous adapterez vos propositions commerciales (apéritifs, menus, suggestions, ventes additionnelles en fin de repas).
16. Si les clients ne prennent pas d'apéritifs, proposez-leur tout de suite une boisson en présentant la carte et en valorisant le 'Produit du mois' par exemple ou en développant le service des vins au verre, sans oublier les propositions non alcoolisées : le serveur-vendeur doit-il servir ce que le client demande ou vendre des boissons qui valorisent le compte d'exploitation ? Les deux.
17. Adaptez les textes et les conseils ci-dessus au style de votre restaurant et aux types de clientèle.

Et n'oubliez pas que le suivi des clients et l'ambiance en fin de repas sont aussi importants que les premiers moments passés à table.

André Picca « vendre plus au restaurant »