

### 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](http://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](http://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](http://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
<b>1- Accueillir le client</b>	« Bonjour, Madame ou Monsieur » « Bienvenue dans notre établissement »
<b>2- Découvrir les besoins du client</b>	« Avez-vous réservé ? » « A quel nom ? » « Pour combien de personnes ? » « Souhaitez-vous déjeuner en terrasse ? »
<b>3- Présenter la carte</b>	« Voici notre carte » « aujourd'hui le chef vous recommande ..... » « le plat du jour proposé est ... »
<b>4- Reformuler la demande du client</b>	« Si j'ai bien compris vous désirez 3 menus et un plat du jour.... »
<b>5- Conclure et saluer</b>	« 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
<b>Présentation générale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• regard</li> <li>• posture</li> <li>• attitude</li> <li>• sourire</li> <li>• écoute active</li> </ul>				
<b>Langage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adapté</li> <li>• diction</li> <li>• articulation</li> <li>• ton</li> <li>• débit</li> </ul>				
<b>Contact</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saluer</li> <li>• questionner</li> <li>• répondre</li> <li>• reformuler</li> <li>• prendre congé</li> </ul>				
<b>Mémorisation des informations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de commande</li> </ul>				



# 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.