

Calculez votre performance de serveur V.E.N.D.E.U.R.

Faites votre test de performance

Autour de la classification V.E.N.D.E.U.R. et pour chacune des situations évoquées, donnez-vous une note de 1 (faible) à 4 (fort) et calculez votre score. Si certaines situations ne sont pas possibles dans votre restaurant, ne répondez pas et il en sera tenu compte dans votre score final. Vous noterez ensuite, sur le contrat d'objectifs, les domaines que vous allez travailler dans les semaines qui viennent.

VITALITE, TRAVAIL EN EQUIPE :		1	2	3	4
Un bon service n'est jamais le fruit du hasard !					
1	Me rendre utile à mes collègues dans les autres rangs				
2	Suivre les consignes d'aides aux autres données par le responsable				
3	Enlever les assiettes, le matériel sale lorsque je passe devant une table, sur la console, dans un rang, sur un buffet même si ce n'est pas le mien				
4	Participer au rangement de la console, à son nettoyage				
5	Participer à l'enlèvement des plats au passe				
6	Transmettre des informations précises à mes collègues avec convivialité				
7	Savoir transmettre des informations, pendant le service				
8	Conserver son rôle de tuteur de stagiaires, pendant le service				
ÉCONOMIE :					
« Chaque jour, vigilance et attention stimulent le contrôle de gestion »					
9	Ne jamais quitter les mains vides, la salle, la plonge, la cafétéria, la zone de distribution				
10	Débarrasser les tables et redresser rapidement, efficacement				
11	Manipuler avec précaution les plateaux, verres, assiettes pour éviter la casse				
12	Veiller à ce qui part à la poubelle: le matériel par exemple				
13	Récupérer les consommables réutilisables				
14	Fermer les robinets d'eau				
15	Surveiller les volumes de climatisation, de chauffage				
16	Avoir le réflexe de promouvoir les ventes additionnelles : vins, cafés, 2e café, digestifs				
17	Facturer au fur et à mesure ce que le client consomme : suppléments, vins en bouteille, cafés, 2e café, digestifs...				

NOUVEAUTÉ :		1	2	3	4
« 90 % des bars et des restaurants font à 90 % les mêmes choses de la même façon. Ce sont les 10 % que nous faisons différemment qui apportent le succès. »					
18	Parler au client en sachant changer votre répertoire, supprimer des expressions qui n'ont plus de sens (ça va ?, ça se passe bien ?), les remplacer par des formules qui vous permettent de l'information (Comment avez-vous trouvé... ?)				
19	Mémoriser les plats, les sauces et les cuissons commandés par chacun des clients				
20	Interpréter les signaux : un client fait la grimace, cherche une aide, repousse son plat, change d'humeur				
21	Mémoriser les habitudes des clients				
DOUÉ (E) EN HYGIÈNE :					
Les petits défauts font les grands échecs					
22	Mettre des couverts réellement propres sur la table				
23	Vérifier l'état de propreté des bords d'assiettes, nettoyer avant d'enlever au passe ou d'envoyer sur les buffets et vers les zones de distribution				
24	Garder toujours un œil sur le sol, ramasser tout ce qui traîne, nettoyer rapidement autour du buffet				
25	Réparer immédiatement les dégâts à la suite d'un incident				
ENGAGEMENT :					
Les bonnes choses ne se produisent que lorsqu'elles sont prévues, les mauvaises arrivent toute seules					
26	Renouveler les buffets : assortiments, boissons, verrerie, cuillères, pain				
27	Observer les détails de la table: matériel à débarrasser				
28	Vérifier la conformité des assiettes, des plats, à emporter				
29	Veiller à la bonne tenue de mon rang, de la salle, des terrasses, des toilettes				
30	Lorsque tous les plats sont servis, que les plateaux sont garnis, vérifier que le client ne manque de rien				
31	Traiter toutes les remarques, objections				
32	Contrôler ma tenue, mon matériel : stylo, carnet de commande				
33	Déterminer les priorités, ici, c'est le client qui a le 1er rôle				
34	Privilégier le confort et la tranquillité du client				
35	Avec 2 bras, établir un parcours pour faire 2 choses à la fois				
36	Identifier les difficultés à venir, alerter le responsable				
UNIQUE EST LE CLIENT :					
« Le client ne voit jamais ce que l'on fait pour lui, il ne voit que ce que l'on ne fait pas »					
37	Me rendre utile aux clients, dès que j'ai du temps : apporter du pain, dialoguer...				
38	Évoluer dans la salle au juste rythme du client, éviter l'effet « cyclone »				
39	Anticiper les demandes du client				
40	Assurer le service sans déranger le client				

UNIQUE EST LE CLIENT :		1	2	3	4
41	Adapter mon service au rythme du client : ne pas le faire attendre quand il est pressé, ne pas se précipiter quand il veut prendre du temps				
42	Sourire, être enthousiaste				
43	Garder un air naturel et concerné				
44	Rester aimable et disponible pendant tout le repas				
45	Avoir toujours un mot aimable lorsque les plats sont apportés				
46	Me montrer discret sur les conversations des clients				
47	Avoir des gestes de bienvenue : ouvrir la porte, à l'arrivée, au départ, tirer la chaise, la table				
48	Être la caisse enregistreuse la plus souriante de l'entreprise				
49	Ajouter au cas par cas : sauces, condiments, couverts spéciaux, couteaux à viande, ou sucre, chocolat...				
50	Servir tous les clients de la même table en un court laps de temps				
51	Surveiller le volume de la musique				
52	Resservir régulièrement du vin				
53	Savoir parler du vin, conseiller le client				
RIGUEUR :					
«Nous ne voulons pas améliorer quelque chose de 1000 %. Nous voulons améliorer 1000 choses de 1 %»					
54	Agir en professionnel : port du plateau, débarrassage, résolution de problèmes...				
55	Avant d'apporter la suite, ou que le client ne se serve du vin, débarrasser les verres à apéritif, servir le vin				
56	Respecter les produits et leur présentation, pendant le trajet de la cuisine à la table ou au buffet				
57	Servir les plats à la bonne température				
58	Libeller les bons d'une manière complète et exploitable par les autres				
59	Ne pas envoyer un plat non-conforme				
60	Sur le bon de commande, noter les heures : d'installation à table, de prise de commande, de service du 1er plat				

Calculez votre score

A	Pour votre entreprise, à combien de questions avez-vous répondu ?
B	Score maximum possible (réponse A x 4)
C	Quel est le total de vos points ?
	Votre score = (C/B x 100)

Indiquez ci-dessous les n° d'actions à améliorer :

-
-
-
-