

L'accueil de la clientèle



Cl-1 Prendre en charge la clientèle

Cl-1.2 Accueillir les clients
Cl-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle
Cl-1.7 Gérer les réclamations et les objections liées à l'accueil
Cl-1.8 Prendre congé du client



Vous êtes stagiaire au restaurant Papilles & Plaisirs, restaurant gastronomique implanté en plein cœur du Médoc à Pauillac. Vous intégrez la brigade de restaurant. Ce restaurant gastronomique accueille une clientèle très exigeante qui recherche l'excellence en matière d'accueil et de prestations.

Activité 1 – Pierre PHILIPPOT est votre maître d'hôtel. Il gère le restaurant gastronomique. Vous allez découvrir avec lui les différentes étapes de l'accueil.

→ Vous définissez le mot accueil

→ Vous dites à votre maître d'hôtel à quel moment débute l'accueil d'un client.

→ Vous dites à votre maître d'hôtel à quel moment se termine l'accueil d'un client.

→ Vous citez les deux expressions obligatoires pour un accueil de qualité.

À l'arrivée :
.....

Au départ :
.....

Activité 2 – l'accueil commence très souvent au moment de la réservation. Cette étape doit être rapide et efficace. Pour être professionnel et performant, une procédure est mise en place.

→ Vous rédigez une procédure simple en 7 points

1 –

2 –

3 –

4 -

5 -

6 -

7 -

Activité 3 – L'accueil silencieux de la signalisation : avant même son arrivée, le client reçoit des informations relatives à l'établissement. La signalisation touristique peut l'attirer et le sécuriser alors que l'enseigne extérieure lui en dit long sur le genre de la maison et le prédispose à l'accueil.

→ Vous citez les différentes signalisations qui permettront de diriger le client.

Activité 4 – Les extérieurs d'un restaurant font partie des critères de sélection de votre clientèle. Les illustrations ci-dessous représentent le même restaurant.

→ Vous identifiez les 7 erreurs en les entourant. Vous les reportez dans le tableau ci-dessous et vous donnez les solutions appropriées.

1 -

2 -

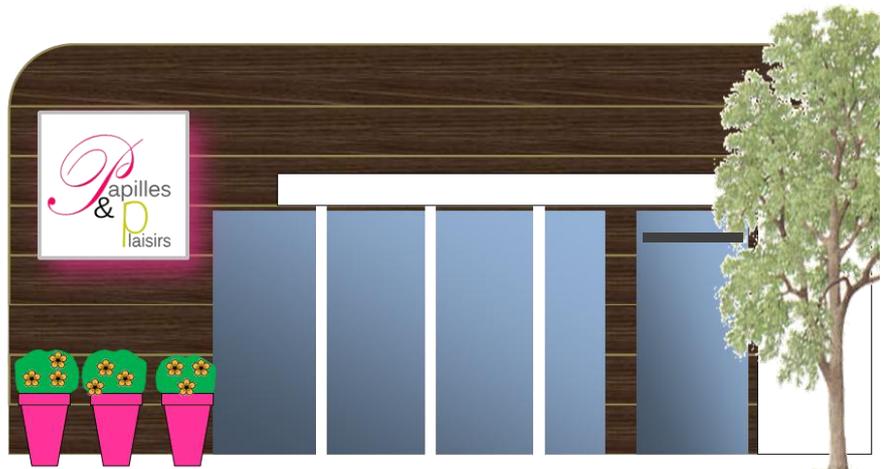
3 -

4 -

5 -

6 -

7 -



Voilà votre établissement est prêt à recevoir vos clients.

Activité 5 - Le maître d'hôtel souhaite vous faire comprendre que le comportement du personnel est important pour l'accueil.

→ Vous lisez l'article (**document 1**) puis vous complétez le tableau.

Ce que je dois faire	Ce que je ne dois pas faire

Le gentil client qui ne se plaint jamais... le connaissez-vous ?

Chers amis restaurateurs... reconnaissez-vous ce monsieur ?

Mesdames et messieurs les restaurateurs,

En fait, vous me connaissez très bien puisque je fréquente très souvent vos établissements. Je suis, je dois vous le dire, plutôt quelqu'un du type gentil. Très souvent, il m'arrive d'entrer dans vos restaurants sans y être accueilli comme il se doit et, lorsque cela se produit, je ne me plains pas.

Si je suis obligé d'attendre à l'entrée pendant que le serveur ou la serveuse discute avec ses collègues en faisant comme s'il ou elle ne m'avait pas vu, je ne dis rien. Si, par la suite, le serveur ou la serveuse m'attribue la plus mauvaise place du restaurant sans me questionner sur mes préférences, j'accepte et je prends la place qu'on m'assigne.

Si le serveur ou la serveuse ne se soucie pas de voir si mon assiette est prête pendant que je vois mon assiette en attente sur le passe-plat, je demeure patient. Si je constate qu'un client arrivé après moi obtient son plat bien avant moi, je ne dis pas un mot. Si le plat que je reçois n'est pas à la bonne température, je ne m'emporte pas. Si le serveur ou la serveuse s'est trompé et ne m'apporte pas ce que j'ai commandé, je ne sors pas de mes gonds. Si le serveur ou la serveuse néglige un peu le service et tend mon assiette ou mon verre avec ses doigts bien plantés à l'intérieur, je ne me plains toujours pas. Si un serveur ou une serveuse ne daigne pas répondre à mes questions ou est incapable de m'aider à faire un choix, j'accepte et je demeure poli. Si, après avoir terminé mon premier verre de vin depuis longtemps, je dois me lever et me rendre au comptoir pour en commander un deuxième, je reste serein. A vrai dire, je ne me plains jamais de la pauvreté du service. Je ne fais aucun commentaire sur la propreté de l'établissement, des toilettes, des nappes et des serviettes de table. Je ne fais jamais de commentaire sur les couteaux un peu sales, les verres marqués, l'oubli d'un couvert ou encore, tout simplement, l'absence des ustensiles ou de la serviette de table. Je ne fais pas non plus de commentaires sur la tenue vestimentaire et l'allure générale des serveurs ou des serveuses.

À vrai dire, avec l'expérience, j'ai appris que les employés sont presque toujours désagréables avec moi lorsque je me plains. Je me rappelle même cette fois où je me suis vraiment fait engueuler après avoir répondu à cette fameuse question que l'on me pose toujours sans vraiment attendre une réponse : « C'est à votre goût ? ».

Je reconnais que je ne suis pas du type combattant lorsque je vais au restaurant. J'y vais pour prendre du bon temps. En fait, je considère que la vie est trop courte et que mon temps est trop précieux pour le perdre dans des batailles qui ne sont pas nécessaires. Je ne rouspète jamais, je ne cherche querelle à personne et je ne critique pas. Jamais je ne songerais à faire une scène comme j'ai déjà vu des clients en faire ; je trouve ce comportement excessif. Je suis tout simplement un gentil client. Je suis même quelqu'un qui, même si je n'ai pas apprécié le service que j'ai reçu, laisse 15 % de pourboire au serveur ou à la serveuse. En fait, je cherche la paix et je hais la confrontation.

Toutefois, je dois quand même vous l'avouer, je suis également le client qui ne retourne jamais dans vos établissements. Je suis en même temps le client qui ne dérange personne et le client qui décide de ne pas revenir tout simplement parce que j'ai le droit et le choix. N'est-ce pas là une douce revanche ?

Il est vrai que cette façon d'agir ne me soulage pas immédiatement, comme si sur-le-champ je disais toute ma façon de penser. Mais à la longue, ma revanche est cruelle. De fait, de gentils clients comme moi, il en existe un nombre incalculable en France et dans le monde. Lorsqu'on nous bouscule un peu trop, sans sortir nos tambours et nos trompettes, nous commençons à planifier notre départ vers ailleurs. Les gentils clients comme moi qui dépensent beaucoup d'argent dans les restaurants sont patients. Ils cherchent jusqu'à ce qu'ils trouvent les restaurants où l'on a assez d'intelligence pour employer du personnel qui sait apprécier les gentils clients.

Je dois vous avouer que j'ai beaucoup de difficulté à m'empêcher de rire quand je vois certains restaurateurs dépenser des sommes importantes en publicité. Pourquoi dépenser autant d'argent pour m'inciter à venir dans vos restaurants alors qu'il vous aurait tout simplement suffi de me séduire lorsque j'étais assis comme consommateur dans vos établissements ? Le plus drôle, c'est que je suis très facile à contenter, je ne suis qu'un gentil client à la recherche de sourires et de mots aimables. En fait, ce qui est malheureux dans toute cette histoire, c'est que j'avais vraiment envie d'être votre client. Me reconnaissez-vous maintenant ? Je suis ce gentil client qui est parti chercher son bonheur... ailleurs.

par Christian Latour
5 décembre 2005 - TAGS

Activité 5 – Vous êtes préposé à l'accueil du client. Vous allez être confronté à différentes situations. Comment allez-vous réagir ?

Situation 1 – Quatre personnes se présentent sans avoir réservé. Elles souhaitent dîner. Le restaurant est complet. Une table se libère dans 15 minutes. Quelle est votre réaction ?

Situation 2 – Vous apercevez un couple de personnes âgées qui arrive dans votre restaurant. Le monsieur a une canne et se meut difficilement. Quelle attitude adoptez-vous ?

Situation 3 – Vous recevez deux hommes d'affaires très pressés. Il y a 10 minutes d'attente. Que leur proposez-vous pour les retenir.

Situation 4 – Un groupe de 6 personnes se présentent à l'accueil. Ils ont réservé. Le service ayant pris du retard la table n'est pas encore libérée. Les clients sont mécontents. Comment faites-vous face ?

Situation 5 – Le restaurant est bondé. Vous êtes occupé avec des clients en salle. Une personne entre dans le restaurant. Comment réagissez-vous ?

Situation 6 – Monsieur et Madame LEROUX, clients habitués, entrent dans votre restaurant. Comment les accueillez-vous ?

Situation 7 – un couple quitte votre restaurant. Ils sont à pied pour aller rejoindre leur hôtel. Que leur suggérez-vous ?

Situation 8 – 4 clients viennent pour déjeuner. Ils n'ont pas réservé. Le restaurant est complet. Le midi vous ne faites pas de second service. Que faites-vous ?

Situation 9 – Il pleut. Un taxi s'arrête devant votre restaurant. Deux clientes s'apprêtent à sortir. Que pouvez-vous faire ?

Situation 10 – Monsieur et madame MANŒUVRE viennent fêter leur 12^{me} anniversaire de Mariage. Ce sont des clients habitués de votre établissement. Comment les recevez-vous ?

L'essentiel ...

L'accueil en utilisant la méthode QQOQCP....

QUI ?	<p><i>qui est concerné par la situation ? qui fait l'action ou l'activité ?</i></p> <p>→ le personnel du restaurant face à toutes situations (direct, téléphone)</p>
QUOI ?	<p><i>quelle est l'action ? quelle est la problématique</i></p> <p>→ accueillir le client</p>
OU ?	<p><i>ou se traite l'action ? dans quel service ?</i></p> <p>→ au restaurant, au bar</p>
QUAND ?	<p><i>à quel moment se produit l'action ? quelle est sa fréquence.</i></p> <p>→ à la prise de réservation par téléphone ou en direct → à l'arrivée du client → tout au long du service → au moment du départ → dès qu'il ya un acte de vente / demande de renseignements</p>
COMMENT ?	<p><i>comment s'y prend-on ? quelle est la démarche, la procédure ?</i></p>
POURQUOI ?	<p><i>quel est l'intérêt de mettre en place cette procédure ? quels sont le objectifs à atteindre.</i></p> <p>→ Valoriser l'image de l'entreprise et des collaborateurs → Satisfaire le client en toutes circonstances → Éviter tous les aprioris → Mettre le client en situation d'achat → Fidéliser le client et l'inciter à revenir</p>