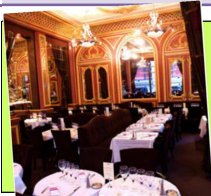


La qualité globale

C5-1. APPLIQUER LA DEMARCHE QUALITE

Objectifs : → définir la qualité globale, sa caractérisation
→ repérer les démarches professionnelles mises en œuvre dans le cadre de la démarche qualité
→ définir la qualité sanitaire, la qualité marchande, la qualité organoleptique et la qualité nutritionnelle



Vous venez d'être engagé(e) comme responsable de salle de la Brasserie du Grand Parc à Bordeaux. Vous offrez à votre clientèle une restauration traditionnelle mettant en valeur les produits du terroir pour un ticket moyen de 42.00 €. Votre principale mission consiste à redorer le blason de cet établissement auprès de la population bordelaise. La qualité est ce qu'il manque à ce restaurant. Difficile de fidéliser la clientèle lorsque le rapport qualité/prix n'est pas respecté.

Activité 1 – Vous trouvez sur internet, le blog d'un amateur de bons restaurants. Il est venu dîner dans votre établissement. Vous lisez avec attention son article.

→ Vous soulignez en vert les critiques positives et en rouge les critiques négatives.

posté le 26 mars 2012 à 14 :45

Mon dîner à la Brasserie du Grand Parc – Bordeaux

Une nouvelle adresse que l'on m'a conseillé de découvrir.

Comme vous vous en doutez j'ai sauté sur l'occasion et j'ai réservé une table pour 4. Marie, Laurence et Mike, un ami américain, m'accompagneront. Premier contact à la réservation. Timide et manque d'assurance de la personne qui a répondu. Nouvelle peut-être ? Je lui demande quelles sont les spécialités de la maison. Réponse : l'absence du maître d'hôtel. Inquiétude ??? Nous verrons bien. Nous y serons le 24 mars pour le dîner à 20 :30.

20 :20 : nous nous retrouvons devant le restaurant. Jolie façade haussmannienne. Entretien ... oui mais, l'enseigne ne fonctionne pas correctement. Deux lettres sont éteintes. C'est dommage, elle est jolie, colorée, tendance quoi.

L'entrée agréable. Nous sommes accueillis par une hôtesse très souriante. Tenue sobre mais élégante. Coiffure soignée. Elle s'occupe de nos vestiaires et nous invite à rejoindre le restaurant. La soirée s'annonce bien. Le maître d'hôtel nous prend en charge ... il n'est pas très souriant, un peu strict. il nous installe à notre table. Rien de plus. Il devrait prendre des leçons de l'hôtesse d'accueil. Il revient quelques minutes plus tard, nous remet la carte et nous suggère les apéritifs et cocktail. Très professionnel, finalement. Il nous présente les suggestions du chef. Très beaux argumentaires qui nous titillent les papilles.

Nous consultons la carte. Un peu grande et encombrante. Elle est riche et variée. Nous y retrouvons des produits du terroir. Elle est engageante.

20 :30 : un serveur nous apporte l'apéritif. Oups, il s'est trompé de table, ce n'est pas notre commande. Nous l'entendons ruminer. Mike nous demande de lui traduire ses propos. Nous évitons. Nous espérons qu'il ne sera pas notre serveur. Et bien si. Notre commande arrive, les verres sont bien remplis, les cocktails sont bons. Pas d'amuse-bouche. Des olives dans leur saumure. Bof.

20 :50 : la commande des mets est passée. Le maître d'hôtel s'est détendu. Il répond à toutes nos interrogations, nous rassure. Finalement, nous l'apprécions. Il reformule la commande en respectant la préséance et en personnalisant. Pas d'erreur.

21 :20 : les entrées sont servies. Elles sont copieuses, gouteuses. Nous réclamons le vin à notre serveur attitré. Il paraît débordé. Mike lui demande d'où vient le vin. Il le fait en anglais. Un air de panique s'affiche sur le visage de notre serveur. Mike n'insiste pas. Nous lui expliquons.

22 :15 : les plats arrivent. C'est un peu long. Les poissons des filles sont très bien présentés. Ils donnent envie. Je pique dans l'assiette de Marie. C'est bon et très original. Notre côte de bœuf est une belle pièce de bœuf. Le maître d'hôtel la découpe à notre table. Des gestes précis. Elle est froide. C'est dommage. Les frites sont très réussies. Maison c'est sûr, elles sont biens dorées, croustillantes et pas grasses. Elles sont bien chaudes, elles. Nous demandons au serveur de qu'elle origine est la viande. Il ne sait pas. Il va demander. Il revient au bout d'un moment. Il ne sait toujours pas. Personne ne sait.

23 :00 : enfin les desserts. Marie a pris des fraises Melba. Pas top. Elle me fait goûter. Elles sont fades, sont peu sucrées. La crème chantilly fraîche, maison rehausse le tout. Heureusement pour elle(s). Nos tartes Tatin à l'ananas et son caramel au fruit de la passion sont une pure merveille. Nous nous régaloons. La palette de glaces et sorbets de Mike paraît tout aussi sympathique.

23 :20 : les cafés sont servis. Pas de mignardises. C'est dommage. Juste un sucre. Pas de choix. Rien d'exceptionnel.

23:45 : nous demandons l'addition. Nous payons. Pas de carte de visite de l'entreprise.

00 :15 : nous quittons la table. Les serveurs sont regroupés et discutent au fond de la salle. Pas très professionnels. Nous partons, personne ne nous dit rien.

L'hôtesse, toujours souriante, nous remet nos vestiaires. Elle nous dit un mot gentil. Nous propose d'appeler un taxi. Sympathique attention. Nous refusons. Une petite promenade digestive ne nous fera pas de mal. Nous quittons l'établissement il est 00 :30.

C'était bien, sans plus. Y retournerais-je ? Pas sûr.



→ Vous relevez les critiques négatives et vous proposez des solutions pour améliorer la qualité des prestations. Vous suivez l'exemple donné.

Critiques	Solutions / démarches
<i>Premier contact à la réservation. Timide et manque d'assurance de la personne qui a répondu.</i>	<i>Former le personnel aux techniques d'accueil et de réservations en mettant en place des procédures.</i>

Activité 2 - Les 4 qualités. Il existe 4 types de qualité : **nutritionnelle, marchande, organoleptique** et **sanitaire**. Les connaître vous permettra de proposer des prestations « 0 défaut » avec comme principal objectif satisfaire votre clientèle.

→ Vous associez une des qualités citées en tenant compte des quatre critiques évoquées dans le blog.

<i>Nous sommes accueillis par une hôtesse très souriante. Tenue sobre mais élégante. Coiffure soignée. Elle s'occupe de nos vestiaires et nous invite à rejoindre le restaurant.</i>	
<i>Le maître d'hôtel nous remet la carte. Un peu grande et encombrante. Nous la consultons. Elle est riche, variée et me paraît équilibrée. Nous y retrouvons des produits du terroir. Elle est engageante.</i>	
<i>Avec l'apéritif, le serveur ne nous sert pas d'amuse-bouche, mais seulement des olives dans leur saumure. Bof... pas de piques en bois. On doit y mettre les doigts. Je n'y goûte même pas.</i>	
<i>Marie a pris des fraises Melba. Pas top. Elle me fait goûter. Elles n'ont pas de goût, sont peu sucrées. Nos tartes Tatin à l'ananas et son caramel au fruit de la passion sont une pure merveille. Nous nous régalaons.</i>	

Vous souhaitez expliquer à vos collaborateurs quels sont les objectifs de ces différentes qualités. Vous souhaitez amener votre établissement vers l'excellence.

→ Vous proposez une définition de ces 4 qualités.

→ Vous attribuez à chacune des qualités les critiques évoquées sur le blog de Philippe.

<p><u>Qualité marchande</u></p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><u>Exemples :</u></p>

<p><u>Qualité sanitaire</u></p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><u>Exemples :</u></p>

Qualité organoleptique

Exemples :

Qualité nutritionnelle

Exemples :

→Vous en déduisez ainsi une définition de la qualité globale après avoir lu la définition de la qualité.

La qualité est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs.

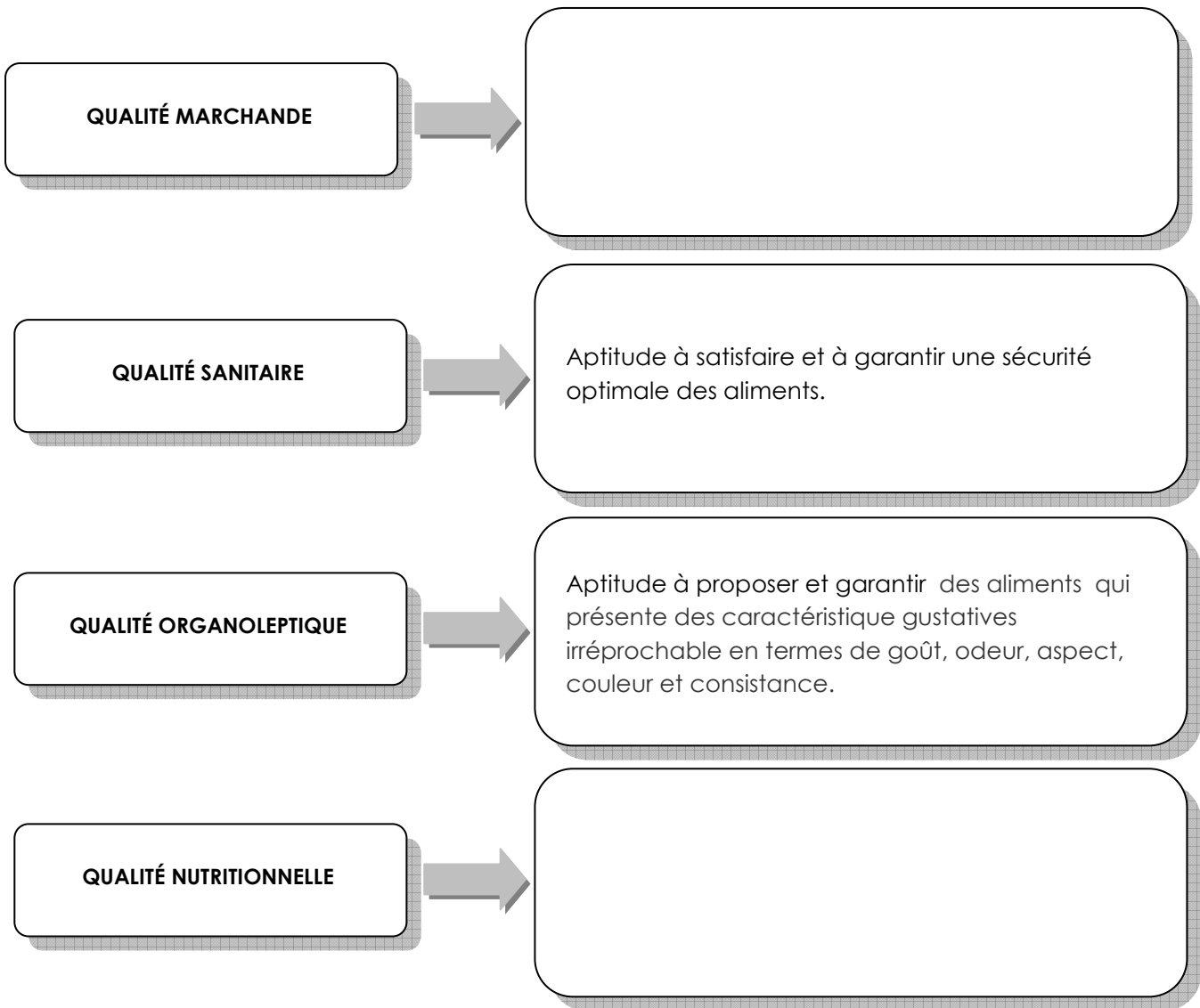
Qualité globale

Donnez votre point de vue – Quels sont les intérêts pour un restaurateur de proposer à la clientèle des prestations de qualité.



La qualité, ce que je dois retenir.

La **qualité** est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs.



La **Qualité Globale** est une démarche qui vise à mobiliser et impliquer toute l'entreprise pour parvenir à une qualité parfaite en réduisant au maximum les gaspillages (incidences sur l'environnement) et en améliorant en permanence les produits et service proposés.

Travail à faire pour le cours suivant :

Proposer 3 moyens à mettre en place dans un restaurant pour évaluer la satisfaction du client.

-
-
-

La qualité, j’applique

1. A partir du premier texte, reprendre toutes les remarques soulignées en vert et déterminer le critère de qualité auxquelles elles correspondent.

REMARQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ