

La qualité globale

C5-1. APPLIQUER LA DEMARCHE QUALITE

la qualité globale

→ 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** attiré. 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
Premier contact à la réservation. Timide et manque d'assurance de la personne qui a répondu.	Former le personnel aux techniques d'accueil et de réservations en mettant en place des procédures.
L'enseigne ne fonctionne pas correctement.	Entretien des extérieurs de l'établissement.
Maître d'Hôtel très strict et pas très souriant.	Former les personnels sur les comportements à respecter en salle.
Carte trop grande et encombrante.	Mettre en place des supports de vente adaptés.
Erreur sur la commande.	Former le personnel sur les prises de commande.
Pas d'amuse-bouche.	Mettre en place des produits d'accompagnement.
Serveur débordé.	Former le personnel sur l'organisation en salle.
Serveur ne parlant pas l'anglais.	Former le personnel sur la pratique de langues étrangères.
Service trop long.	Noter l'heure de prise de commande sur les bons. Assurer le suivi des tables.
Viande froide.	Respecter les températures en appliquant un service rapide et adapté.
Non connaissance de l'origine des produits.	Former le personnel sur les produits utilisés.
Fraises fades et non sucrées.	Choisir des produits de saison et de bonne qualité.
Pas de mignardises et variétés de sucres avec le café.	Mettre en place des produits d'accompagnement
Regroupement des serveurs en salle.	Former les personnels sur les comportements à respecter en salle.
Pas de raccompagnement à la sortie.	Former le personnel aux techniques de départ du client en mettant en place des procédures.

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>	MARCHANDE
<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>	NUTRITIONNELLE
<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>	SANITAIRE
<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 régaloons.</i>	ORGANOLEPTIQUE

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.

Qualité marchande

Aptitude à proposer des produits et services en adéquation avec les prix pratiqués.

Exemples :

- tenue et comportement professionnels
- formation du personnel (connaissances des produits, langues étrangères)
- service trop long

Qualité sanitaire

Aptitude à satisfaire et à garantir une sécurité optimale des aliments, des locaux, des mobiliers, des matériels et des personnels.

Exemples :

- olives servies sans pique
- fraîcheur et traçabilité des aliments

Qualité organoleptique

Aptitude à proposer et garantir des aliments qui présentent des caractéristiques gustatives irréprochables en termes de goût, odeur, aspect, couleur et consistance.

Exemples :

- viande froide
- fraises fades

Qualité nutritionnelle

Aptitude à proposer une variété de mets servis en quantité suffisante et réalisés avec des matières premières de qualité.

Exemples :

- pas d'amuse-bouche
- pas de mignardises, pas de sucres différents

→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

Démarche de gestion de la qualité dont l'objectif est l'obtention d'une très large mobilisation et implication de 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.

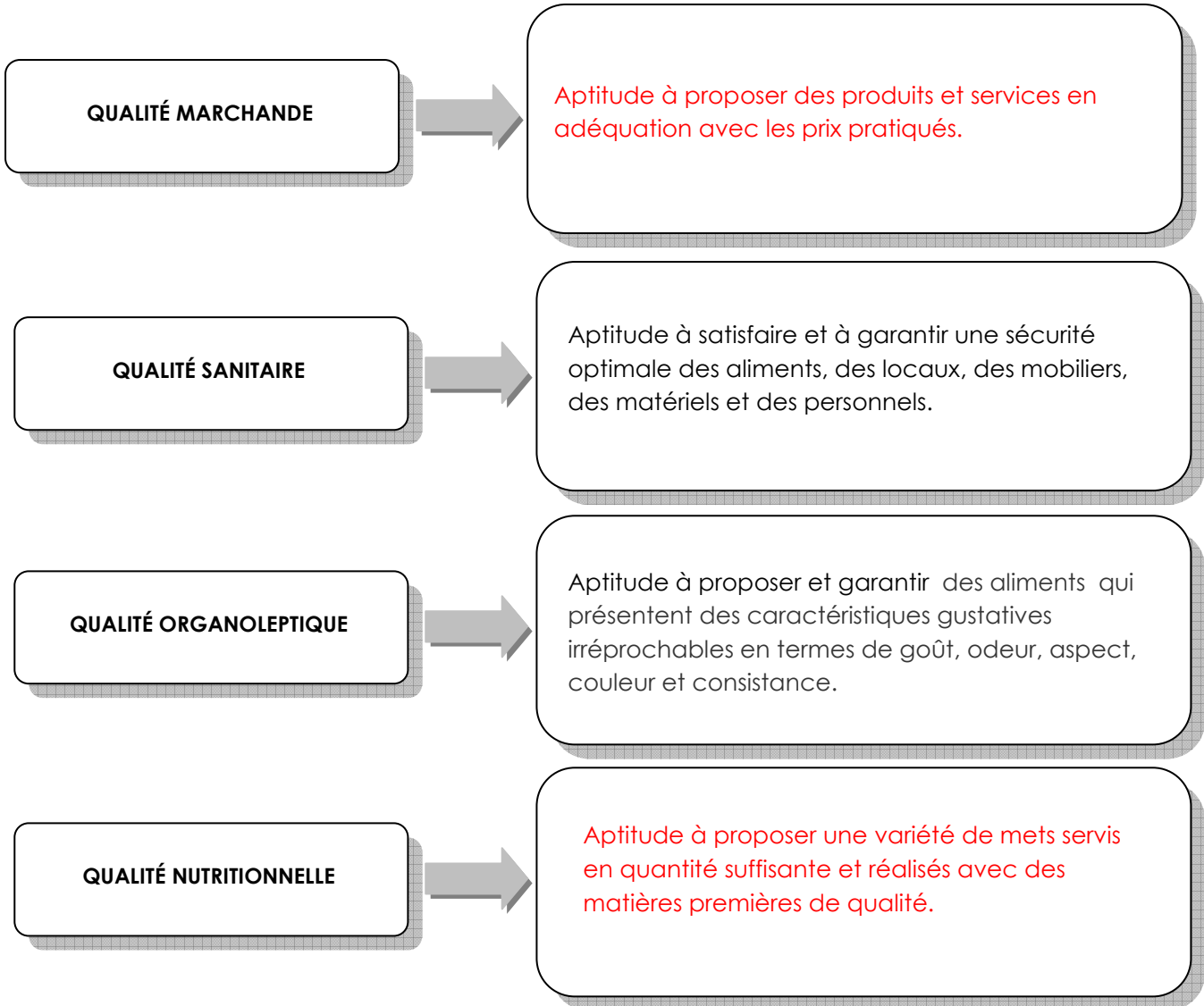
Donnez votre point de vue – Quels sont les intérêts pour un restaurateur de proposer à la clientèle des prestations de qualité.

- développement et fidélisation de la clientèle
- Elargissement de la clientèle
- Amélioration de la rentabilité
- Renforcement de l'esprit d'équipe
- Amélioration de la productivité des salariés
- Développement des compétences et du professionnalisme.



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
Jolie façade,...Entretenu..., jolie, colorée, tendance	Qualité marchande
hôtesse très souriante. Tenue sobre mais élégante. Coiffure soignée	Qualité marchande
Le maître d'hôtel...Très professionnel,...Très beaux argumentaires	Qualité marchande
la carte...riche et variée...engageante	Qualité nutritionnelle
les verres sont bien remplis, les cocktails sont bons	Qualité nutritionnelle Qualité organoleptique
Il reformule la commande en respectant la préséance et en personnalisant. Pas d'erreur	Qualité marchande
les entrées sont copieuses, gouteuses	Qualité nutritionnelle Qualité organoleptique
Les poissons sont très bien présentés, bons et très originaux	Qualité organoleptique
belle pièce de bœuf. Le maître d'hôtel la découpe à notre table. Des gestes précis	Qualité nutritionnelle Qualité marchande
Les frites sont très réussies, dorées, croustillantes et pas grasses...chaudes	Qualité organoleptique
La crème chantilly fraîche , maison ...	Qualité organoleptique Qualité sanitaire
Nos tartes Tatin à l'ananas et son caramel au fruit de la passion sont une pure merveille.	Qualité organoleptique
La palette de glaces...sympathique	Qualité organoleptique
L'hôtesse, toujours souriante...un mot gentil...propose d'appeler un taxi	Qualité marchande

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

- Questionner le client directement
- Dresser un cahier de réclamation ou une boîte à suggestions
- Mettre en place un livre d'or
- Rédiger un questionnaire de satisfaction (apporté avec la note)