

Conseils à l'intention du personnel de service en restaurants





Introduction

Visa a conçu ce guide à l'intention du personnel de service. On y trouve des lignes directrices et des suggestions visant à améliorer les normes de service et à augmenter les pourboires.

Ce guide expose une série de techniques et de normes de service, et fait des suggestions utiles faciles à implanter qui peuvent contribuer à ce que vous éprouviez plus « de plaisir » dans votre carrière. Même si ce guide peut paraître un peu lourd, toutes les suggestions proposées, une fois mises en œuvre, pourraient avoir un effet immédiat sur la qualité du service que vous offrez et sur les avantages financiers que vous en retirez.

Nous espérons que ce guide vous aidera et qu'il contribuera à rendre votre carrière plus intéressante sur les plans personnel et financier.

Cette publication, qui contient les opinions et les idées de son auteur, est conçue dans le but de fournir des conseils utiles sur les sujets abordés. Cependant, l'auteur et l'éditeur n'ont pas pour objectif de donner des conseils en gestion des affaires, en comptabilité ni d'autres conseils professionnels dans le cadre de cette publication. L'objet de la présente publication ne consiste pas à fournir une série de mesures à appliquer dans des circonstances particulières sans étude préalable menée par un professionnel compétent. L'auteur et l'éditeur se dégagent expressément de toute responsabilité quant aux pertes, risques personnels ou autres qui découlent directement ou indirectement de l'utilisation ou de l'application de l'une quelconque des techniques présentées dans cette publication.

Copyright Douglas P. Fisher 2003 © Marque déposée de Visa International Service Association; Visa Canada est un usager licencié.



A propos de l'auteur

Douglas P. Fisher, B.A.S., M.Sc., CMC, CFE, FCSI, est président de FHG International Inc., importante société de conseils en service alimentaire, service hôtelier et franchises établie à Toronto, au Canada. M. Fisher possède une maîtrise en science de gestion hôtelière et service alimentaire. Il est conseiller en gestion agréé, administrateur en service alimentaire agréé, membre professionnel de la Foodservice Consultants Society International, compagnon du Ontario Hospitality Institute et est expert canadien de premier plan dans le domaine de la gestion du service alimentaire et des franchises.

M. Fisher est membre du conseil d'administration de la Canadian Hospitality Foundation (CHF), du conseil consultatif du Hospitality Sector Council de la George Brown Chef School, président du comité consultatif du Food and Beverage Program de la George Brown Chef School, conseiller auprès du Canadian Institute of Advanced Culinary Arts et conseiller relativement à l'industrie dans le cadre du cours Hospitality Feasibility Management de l'Université Ryerson.

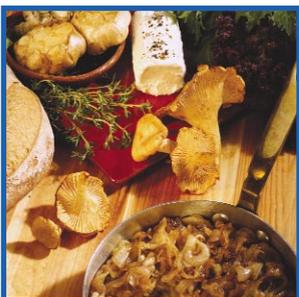
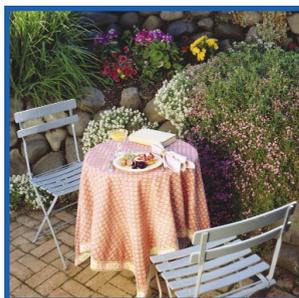
M. Fisher a été membre des organismes suivants : International Board of Directors of Foodservice Consultants Society International; Humber College Hospitality Advisory Committee; Humber College Advisory Committee du Post Diploma Hospitality Recreation and Tourism Program; Hospitality Advisory Committee de Centennial College; Conseil de l'Institute of Certified Management Consultants de l'Ontario.

M. Fisher est l'auteur de trois livres : *Canadian Restaurant Accounting and Internal Control*, *A Guide to Restaurants and Bars*, et *Successful Restaurant Strategies*. Il travaille présentement à un nouveau livre qui s'intitulera *No Free Lunch*. Il a signé plus de 80 articles sur l'industrie et il a été invité, à titre de conférencier, à de nombreux événements au Canada et aux États-Unis.

M. Fisher a reçu le **Prix d'excellence en Management Advisory Services** du Foodservice Consultants Society International (FCSI) en 1997 et 2001. Il s'agit d'un organisme représentant les conseillers en service alimentaire de premier plan de plus de 39 pays. Le prix d'excellence est reconnu comme le plus prestigieux du secteur du conseil en service alimentaire.



Table des matières



1	TECHNIQUES DE SERVICE	1
	SERVICE FRANÇAIS	2
	SERVICE RUSSE	2
	SERVICE ANGLAIS	3
	SERVICE AMÉRICAIN	3
	L'ÉTIQUETTE DE SERVICE	4
2	SOYEZ PRÉSENT AUPRÈS DE VOTRE CLIENT	7
	PRÉPARER LE RESTAURANT	8
	ACCUEILLIR LE CLIENT	8
	ASSURER UNE ROTATION DANS LA SALLE À MANGER	8
	SE PRÉSENTER À LA TABLE	9
	ASSURER UN SYSTÈME DE ROTATION DES CLIENTS	9
	ABORDER LE CONVIVE	10
	ASSURER LE BON MAINTIEN DE LA TABLE	10
	PRÉSENTER L'ADDITION	11
	MAIS LE SERVICE N'EST PAS TERMINÉ	11
3	CONTACT AVEC LE CLIENT	13
	CE QUI EST IMPORTANT	14
	SOURIRE	14
	CHANGER LA DÉFINITION DE TÂCHE	14
	SUPPRIMER LES PLAINTES DES CLIENTS	15
	DIRE AU REVOIR	16
4	ÉTAPES DU SERVICE	19
	L'APPROCHE EN 10 ÉTAPES	20
	ÉTAPES FLEXIBLES	22
5	SERVIR LES ENFANTS	25
	REPAS INSTANTANÉ	26
	APPORTEZ LEUR REPAS RAPIDEMENT	26
	MENUS SPÉCIAUX	27
	DIVERTISSEMENT	27
	VISITES DE LA CUISINE	27
	CONCENTRATION	28

6	LE SERVICE DU VIN	31
	LA CARTE DES VINS	32
	CONNAISSANCES DU PERSONNEL EN MATIÈRE DE VIN	32
	VENTE PAR SUGGESTION	33
	APPORTER UNE BOUTEILLE DE VIN À LA TABLE	33
	VINS SPÉCIAUX	35
	REMARQUES FINALES	35
7	LES VENTES INCITATIVES	37
	PASSER DE SERVEUR À VENDEUR	38
	INCITATIFS	38
	VENTES PAR SUGGESTIONS	38
	VENDEZ CE QUE VOUS AIMEZ	39
	VENDEZ DES PORTIONS PLUS GROSSES	39
8	LE CLIENT QUI VIENT D'UNE AUTRE PLANÈTE	41
	ÉVITER LA COLÈRE	42
	COMPRENDRE LA SITUATION	42
	NE PAS SE LAISSER ENVAHIR PAR LA SITUATION	43
9	SERVICE DES MALVOYANTS, DES PERSONNES HANDICAPÉES ET ÂGÉES	45
	LE MENU	46
	ACCOMPAGNER LE CLIENT À LA TABLE	46
	PRENDRE LES MANTEAUX	48
	LE SERVICE DES MALVOYANTS	48
	PRÉSENTATION DE L'ADDITION	49
	DIRE AU REVOIR	49
10	QUE VEULENT LES CLIENTS ?	51
	ARRIVER SANS ÊTRE ANNONCÉ	52
	LORSQUE VOTRE SERVEUR ARRIVE	52
	LA LIVRAISON	52
	REGARDER AUTOUR	53
	PAYER VOTRE ADDITION	53
	AU MOMENT DE QUITTER	53





1 Techniques de service

Comprendre la terminologie et les normes professionnelles

Il existe de nombreux types de service de restaurant, de l'établissement très officiel au restaurant décontracté et du restaurant - minute au restaurant gastronomique. Il est utile de pouvoir identifier et comprendre tous ces types de service et de savoir à quel moment et dans quel contexte exploiter les divers éléments qui les composent. La plupart des styles de service officiel puisent leur origine dans les grandes maisons de la noblesse européenne et ont été modifiés au cours des années pour un usage en restaurant. Beaucoup de restaurants ont adopté des éléments de l'un ou de plusieurs types de service et les ont combinés pour forger leur propre style, leur menu ou leur image. Vous trouverez une brève description de chaque type de service puis une description de l'étiquette qui l'accompagne ci-après.



Service français

Le service français se distingue par le fait que les plats sont cuits ou terminés près de la table devant les convives. Ce service est assez officiel et très élégant. Les plats sont apportés des cuisines sur de lourds plateaux d'argent et placés sur une desserte qu'on appelle guéridon. Le plat est confectionné sur le guéridon qui comporte un petit brûleur pour faire sauter les aliments et un espace pour apporter la dernière touche aux assiettes. Le steak au poivre, la salade César et les desserts flambés figurent parmi les plats connus préparés de la sorte.

Une fois que la nourriture est préparée, elle est servie aux convives sur des assiettes chaudes posées sur le guéridon. Ce type de service demande beaucoup de personnel et peut même exiger la présence de deux serveurs; cependant, les convives apprécient en général le spectacle et cela permet au serveur de passer beaucoup de temps avec chaque convive à chaque table. Règle

générale, plus le serveur est compétent, plus les convives apprécient, et plus le pourboire est élevé.

Service russe

Le service russe est semblable au service français à bien des égards, et il est aussi assez officiel et élégant; les convives reçoivent beaucoup d'attention individuelle de la part du serveur.

La principale différence entre le service russe et le service français repose sur le lieu de préparation du plat : toute la nourriture est préparée et disposée sur des plats de service officiel ou en argent dans la cuisine.

Le serveur apporte les plats de service et les assiettes chaudes dans la salle à manger sur un plateau qu'il place sur une desserte. Le serveur place les assiettes devant les convives par la droite et fait le tour de la table dans le sens des aiguilles d'une montre. Ensuite, en se plaçant à la gauche du convive, le serveur présente le plat de service et, à l'aide d'une cuillère et d'une fourchette grand format, sert la portion désirée à chaque convive et fait le tour de la table en se déplaçant dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. La nourriture non servie est retournée à la cuisine. Ce type de service permet également au serveur de passer plus de

temps à la table avec les convives puisque le service de la nourriture est plus officiel et demande de ce fait plus de temps.

C'est un environnement dans lequel les compétences en service et la personnalité du serveur peuvent assurément augmenter le plaisir des convives.

Service anglais

Occasionnellement utilisé dans une salle à manger privée d'un restaurant ou dans un club, le service anglais est plutôt utilisé par le personnel de service des résidences privées. La nourriture est disposée sur des plats de service apportés à la table et placés, avec les assiettes chaudes, devant l'hôte. L'hôte découpe la viande ou le plat principal, sert les légumes et remet l'assiette au serveur, qui se tient debout à sa gauche. Le serveur sert ensuite les invités - en commençant par l'hôtesse, puis l'invité d'honneur et enfin tous les autres invités. Les sauces et les à-côtés sont placés sur la table et sont passés par les invités eux-mêmes.

Service américain

Le service américain est moins officiel que les services français, russe ou anglais; c'est le style le plus couramment utilisé dans les restaurants canadiens aujourd'hui. La principale différence entre le service américain et les services décrits



précédemment repose sur le fait que la nourriture est mise sur l'assiette, dans la cuisine, et elle est servie à la table. Presque tout ce qui sera servi se trouve sur l'assiette du plat principal.

Les plats sont servis à la gauche du convive (le serveur utilisant sa main gauche) et les boissons sont servies à la droite du convive (le serveur utilisant sa main droite). Toutes les assiettes terminées sont retirées à la droite du convive (le serveur utilisant sa main droite). De cette façon, le bras et la main du serveur sont toujours éloignés du convive.

Selon le niveau de formalité du repas, il peut y avoir deux, trois ou quatre services. On retire les couverts utilisés avec chaque plat et on apporte des couverts propres pour le plat suivant. Par exemple, si un client a commandé un bifteck et un autre convive, du homard, le couteau à bifteck ainsi que la fourchette et les pinces à homard sont apportés une fois que les assiettes sales du service précédent ont été enlevées, mais avant que le bifteck et le homard n'arrivent à la table.

Il existe d'autres styles de service employés dans de nombreux restaurants, tels que le service de banquet, le service de style familial, le service style buffet et autres. Cependant, dans le cas de ces types de service, il y a beaucoup moins d'interaction avec les convives et ces styles constituent une application moins rigide des normes décrites ci-dessus.

L'étiquette de service

Il est toujours important de bien maîtriser les rudiments du bon service de façon à pouvoir vous concentrer sur vos clients, à rendre leur passage au restaurant plus agréable, si bien qu'en bout de ligne tout le monde est gagnant.

Faire signe aux clients

Même si vous ne pouvez vous rendre à leur table immédiatement, faites signe à vos clients d'un coup d'œil ou d'un hochement de tête afin de leur signaler que vous savez qu'ils sont là et que vous allez vous occuper d'eux dès que vous le pourrez.

Prendre la commande

Au moment de prendre la commande, tenez-vous à la gauche du client et utilisez un bloc de papier et un crayon pour noter la commande. Prenez garde de ne pas vous appuyer sur la table ni de vous asseoir près du client. Prenez note de toute demande spéciale, telle que « pas de glace », « pas de sel », « allergies précises », etc.

Servir à la table

Vous devez servir les dames et les personnes âgées en premier par mesure de courtoisie à moins qu'il y ait un hôte et des invités. Lorsqu'il y a un hôte, commencez par l'invité d'honneur à sa droite et continuez le service autour de la table dans le sens inverse des aiguilles d'une montre.

Service des boissons

Servez toujours les boissons par la droite du convive en utilisant votre main droite. Un verre déjà rempli de lait ou de boisson gazeuse, par exemple, se place à la droite du convive. Lorsque vous versez des boissons telles que du café ou du vin, faites-le sans soulever la tasse ou le verre de la table.

Desservir la table

Ne débarrassez les assiettes que lorsque tous les convives ont fini de manger chaque plat. En général, vous pouvez déduire qu'un convive a terminé lorsque le couteau et la fourchette sont placés parallèlement sur l'assiette. Si vous n'êtes pas certain, demandez-leur s'ils ont terminé. Dans l'affirmative, retirez les assiettes, les couverts, les emballages et tout ce qui accompagne un plat en particulier avant de poursuivre le service d'autres plats.

- Toujours débarrasser les assiettes par la droite du convive en utilisant votre

main droite, si possible. Déplacez-vous d'un convive à l'autre dans le sens inverse des aiguilles d'une montre.

- Si vous retirez les assiettes, ne prenez que ce que vous pouvez porter sans problème, et n'empilez jamais les assiettes sur la table.
- Si vous utilisez un plateau sur trépied, retirez les assiettes silencieusement et discrètement.
- Vous pouvez vider et empiler les assiettes sur un plateau, mais n'y placez que ce que vous pouvez transporter sans problème.
- Lorsque vous avez terminé d'enlever toutes les assiettes, les verres et les couverts de chaque service, vous devez enlever les miettes de la table. Il convient de rassembler toutes les particules d'aliment sur une assiette avec une serviette propre pliée ou une balayette de table, de ne jamais envoyer les débris alimentaires sur le sol et de ne pas les récupérer dans votre main.

Efficacité pendant le service

- Minimisez vos pas.
- Le temps est une considération primordiale lorsque vous servez les convives.

- Ne repartez jamais à la cuisine les mains vides.
- Vérifiez toujours s'il y a de la nourriture à emporter lorsque vous êtes dans la cuisine.
- Servez les plats chauds chaud et les plats froids froids.
- En prenant moins de temps pour servir un client, vous augmentez le nombre de clients que vous pouvez servir, vous augmentez votre efficacité et vous augmenterez inévitablement votre pourboire.





2 Soyez présent auprès de votre client

Depuis son arrivée jusqu'après son départ

Quel que soit le type de restaurant, si l'on veut accroître sa clientèle et en assurer la fidélité, il est extrêmement important d'être à l'affût de tous les besoins des clients. Alors que les restaurants haut de gamme sont en général les seuls établissements qui répondent à tous les besoins d'un client, les changements qui se produisent dans le marché exigent maintenant que chaque restaurant fournisse le même niveau de service que ce que l'on retrouve dans les meilleurs restaurants du pays.

Préparer le restaurant

Montrez à vos clients et à vos voisins que vous vous souciez de la façade de votre restaurant : sortez tous les jours observer la devanture, nettoyez le trottoir, plantez et arrosez les fleurs, déneigez en hiver et lavez les fenêtres au besoin.

De nombreux établissements hauts de gamme sont munis d'un tuyau devant le bâtiment pour laver le trottoir - tout le monde peut le faire - et cela démontre le grand soin que vous accordez à l'extérieur; les clients penseront que la propreté et le service à l'intérieur sont spectaculaires.

Accueillir le client

Chaque client devrait être accueilli individuellement et personnellement dès qu'il entre dans le restaurant. Le maître d'hôtel ou le gérant ne devrait pas venir de l'arrière du restaurant en esquissant un « bonjour » aux clients. Il devrait plutôt se trouver à la porte d'entrée et attendre les clients comme si c'était la chose la plus importante de sa journée : tenir la porte, aider à enlever un manteau ou prendre un parapluie en souhaitant chaleureusement la bienvenue. Le premier accueil des clients devrait être comme celui que l'on réserve à un ami de longue date.

Lorsqu'il fait asseoir le client, le maître d'hôtel devrait l'escorter à la table et offrir la table (tirer une table placée devant une banquette pour permettre un accès plus facile) et tenir la chaise pour que le client s'assie. Il ne faut pas laisser tomber les menus sur la table une fois que les convives sont assis, mais les ouvrir et leur présenter. Avant de quitter la table, le maître d'hôtel devrait informer les clients de qui sera leur serveur et quand celui-ci viendra à la table (par exemple : « Rose sera votre serveuse ce soir et elle viendra prendre votre commande dans quelques minutes. »).

Enfin, le maître d'hôtel devrait communiquer au client le nom de la personne responsable du restaurant pour la soirée et lui faire savoir que s'il a besoin de quelque chose, il peut demander à parler au gérant (donner son nom).

Assurer une rotation dans la salle à manger

Afin d'assurer le meilleur service possible, un bon serveur et un bon gérant doivent effectuer une rotation des clients dans la salle à manger lorsqu'ils attribuent des tables. Par exemple, dans le cas d'une salle à manger d'un restaurant dotée de quatre serveurs, la rotation permettra au maître d'hôtel d'attribuer à chaque serveur une table sur quatre. Ce qui est plus important,

cependant, c'est que le maître d'hôtel s'assure du meilleur service possible pour chaque table puisque aucun serveur ne se voit attribué de nouvelles tables en même temps. Dans une situation idéale, il n'y a pas deux tables dans la section d'un serveur qui se trouvent au même point dans le cycle du repas (par exemple, il n'y a pas deux tables qui en sont à la commande des boissons ou des entrées ou qui ont besoin d'être débarrassées exactement au même moment). Bien que les serveurs aiment « charger » leurs tables aussi rapidement et aussi souvent que possible, il s'ensuit que les clients reçoivent un service de moindre qualité, risquent de laisser moins de pourboire et qui plus est, risquent de ne jamais revenir. Alors ne « chargez » pas sauf en cas extrêmes.

Se présenter à la table

Le serveur devrait se présenter à la table aussi rapidement que possible après que les clients se soient assis. Si le serveur ne peut s'occuper de cette table, il devrait au moins passer près de la table, indiquer aux clients qu'il est occupé et qu'il va revenir dans quelques minutes pour les servir (la précision est de mise : « J'ai besoin de quelques minutes pour m'occuper des autres tables et je vais revenir m'occuper de vous dans trois minutes. ») puis revenir dans trois minutes.

Assurer un système de rotation des clients

Manquer d'attention constitue l'une des expériences les plus désagréables auxquelles un client peut être soumis et ce, quel que soit le type de restaurant. Qu'il s'agisse de restaurants décontractés ou haut de gamme, ce manque d'attention soulève des questions et les invités se demandent pourquoi ils paient le prix qu'ils paient. Une façon de faire preuve aux clients de l'attention que vous leur accordez est de vous rappeler exactement qui a commandé quoi et de servir le bon plat au bon client sans « mettre les plats et les boissons aux enchères » chaque fois que vous revenez à la table.

Pour éviter « les mises aux enchères », les serveurs devraient mettre au point un système de rotation des convives et l'utiliser lorsqu'ils prennent des commandes. Par exemple, si le convive le plus près de la porte avant est toujours le premier sur l'addition et que la personne assise à sa droite est toujours la deuxième et ainsi de suite, lorsque le serveur apporte les assiettes à la table, il saura exactement où placer les plats et les boissons. Dans le cas d'un restaurant qui utilise un système de manutentionnaire (c'est-à-dire un système selon lequel une autre personne apporte les

assiettes ou les boissons), le système de rotation des clients offre l'avantage supplémentaire d'assurer que cette autre personne saura exactement où placer chaque article sans avoir à poser la question aux clients.

Aborder le convive

Lorsque vous vous approchez de la table (idéalement dans la minute après que les clients se soient assis) vous devez souhaiter la bienvenue à chacun, adresser quelques mots et passer à la commande des boissons. Prenez les commandes des dames puis celles des hommes. Même si vous prenez les commandes de cette façon, vous devez néanmoins vous souvenir de les écrire et de les entrer dans le terminal POS selon la rotation exacte pour les rapporter sans avoir à les mettre aux enchères. Avant de quitter la table, suggérez vos plats favoris et mentionnez aux convives de garder de la place pour le dessert.

Lorsque vous revenez avec les boissons, demandez aux convives s'ils ont des questions concernant le menu et s'ils sont prêts à commander. Lorsque vous prenez les commandes, écrivez clairement et soigneusement de façon à pouvoir les déchiffrer plus tard. Lorsque chaque convive passe sa commande, placez-la dans le bon ordre (pour éviter les mises aux enchères). Si un convive ne commande pas d'entrée ni

de salade, suggérez-lui-en une (par exemple : « Puis-je vous recommander notre cocktail de crevettes maison pour commencer ... c'est mon entrée préférée au menu. »). Répétez cette façon de faire avec chaque convive, en faisant différentes suggestions à différentes personnes (par exemple : « Vous savez, je pense que les pétoncles enrobées de bacon sont une entrée parfaite avant le bifteck d'entrecôte. »).



Assurer le bon maintien de la table

Le maintien de la table est une question capitale qui a une conséquence directe sur le niveau de service que vous offrez et, en fin de compte, sur votre pourboire. Les clients aiment être assis à une table propre et non encombrée. Assurez-vous de passer souvent à la table pour débarrasser les assiettes sales, enlever les verres à vin et à cocktail qui ne sont plus utilisés et remplacer les couverts au besoin. Proposez

plus de vin, nettoyez les déversements et montrez aux convives que leur bien-être au restaurant et dans votre section vous importe.

Présenter l'addition

Après le plat principal, le dessert et le café, le serveur doit présenter l'addition dans la forme imposée par le restaurant. Vous devez remettre l'addition directement au client et ne pas la poser sur la table; vous devrez le regarder dans les yeux et le remercier en souriant : « Merci d'être venu chez xyz. Ce fut un plaisir de vous servir ce soir. » (ou une formule similaire).

Une étude menée par une université de renom révèle que si vous écrivez « merci » et votre nom sur l'addition, vous augmenterez votre pourboire de 1 à 2 pour cent. Une autre étude a révélé que si le serveur dessine un visage souriant sur l'addition avec le mot « merci », le pourboire peut grimper de 1 à 3 points supplémentaires. Essayez cette technique.

Si le client règle l'addition avec une carte de crédit, cela vous permet de dire un « au revoir » très personnel puisque vous connaissez son nom : « Merci M. Tremblay, j'espère avoir le plaisir de vous servir à nouveau bientôt. ».

Mais le service n'est pas terminé

Le service n'est pas terminé tant que le client n'est pas sorti de l'établissement. Votre sincérité ne paraîtra authentique que si vous prêtez attention au client jusqu'à sa sortie du restaurant. Une fois que le client a payé et qu'il s'apprête à partir, passez près de la table et dites : « Au revoir, merci d'être venu; je vous souhaite une agréable fin de soirée ». Si vous avez le temps d'accompagner le client jusqu'à la porte, vous enrichirez le contact et le service. C'est l'avant-dernière impression d'un client et vous devriez tout faire pour qu'elle soit aussi bonne que possible. Le maître d'hôtel laisse la dernière impression. Il devrait toujours se trouver à la porte pour accueillir les clients; il est donc facile de leur dire au revoir. Demandez aux clients s'ils ont apprécié leur soirée, remerciez-les d'être venus et dites-leur que vous leur souhaitez une excellente fin de soirée.





3 Contact avec le client

Un moyen infallible d'augmenter les pourboires et d'avoir des clients contents ... quoi qu'il arrive !

L'expérience dans un restaurant repose sur plusieurs facteurs importants, mais il y en a un qui les surpasse tous : le contact que le personnel de service et la direction établissent avec le client.

Comment établir un contact avec les clients ?

Ce qui est important

La plupart des restaurateurs vous diront que la chose la plus importante qu'un serveur puisse faire est de servir les tables avec efficacité, en prendre autant qu'il le peut et maximiser les ventes. La maximisation des ventes se constate cependant sur une période plus longue plutôt qu'en une seule visite et, pour assurer qu'un client revienne, ce dernier doit se sentir aussi à l'aise au restaurant que dans sa salle à manger, chez lui.

Force est de constater que moins le serveur a de tables à servir, plus le niveau de service qu'il peut offrir est élevé et, lorsque l'on cherche à établir un contact avec le client, c'est la qualité du service qui importe; en outre, un serveur gagnera de plus gros pourboires en fournissant un meilleur service à un plus petit nombre de tables plutôt que de fournir un service acceptable à un plus grand nombre de tables.

Sourire

Tous les employés devraient sourire, tout le temps, lorsqu'ils sont en service dans le restaurant. Le restaurant est une scène et le personnel sont les acteurs, donc ils doivent **SOURIRE** tout le temps ! Se tenir droit, ne pas s'écraser et **SOURIRE !**

Changer la définition de tâche

Si la tâche principale d'un serveur n'est pas d'apporter les plats à la table mais d'établir un contact avec le client, une relation avec le client peut, en fait, s'établir en une période très courte. Nous pensons que l'établissement du contact avec le client incombe autant au serveur qu'au maître d'hôtel, aux cuisiniers et à tous les employés du restaurant. Vous devez faire en sorte que les clients se sentent chez-eux, qu'ils se sentent vos invités.



Il est également important que tous les membres du personnel reconnaissent que leur tâche principale est le « contact » avec le client, qu'ils créent un environnement permettant à tous les clients de se sentir parfaitement à l'aise dans le restaurant et que, de ce fait, ils voudront revenir sous peu.

En faisant du « contact avec le client » la fonction première du serveur, la description de tâche n'est plus d'apporter les plats à la table mais de converser et nouer des relations avec les clients, de sorte qu'ils se sentent chez eux. Un restaurateur gagne à ce qu'un serveur ait la responsabilité d'établir une relation avec les clients et de combler tous leurs besoins, plutôt que d'être un preneur de commandes et un livreur de plats. Le contact avec les clients se crée à tous les niveaux. Un article de ce guide aborde la façon de s'occuper des enfants dans un restaurant. Lorsque vous le lirez, vous constaterez que c'est une partie importante de la relation et du contact avec les clients.

Le contact avec les clients transforme la relation entre votre personnel de service et les clients et, s'il est établi correctement, supprime la plupart des barrières et étonnamment, la plupart des plaintes.



Supprimer les plaintes des clients

Une fois que le client est de votre côté et que vous avez créé une relation qui dépasse une simple relation serveur-client, tout devient facile.

Les clients ne se plaignent plus s'ils ont établi une relation avec vous et que vous vous montrez disposé à leur fournir des renseignements sur ce qui se passe. S'ils doivent attendre plus que prévu parce qu'il y a un retard à la cuisine, si vous avez oublié de passer leur commande complète, si le plat est trop cuit ou froid, si la musique est

trop forte ou s'il fait trop chaud ou trop froid, il est normal que les clients se plaignent. Si un client se plaint ne serait-ce qu'une fois, il sera très difficile de le satisfaire à nouveau et quand les choses partent mal, il est rarement possible de renverser la vapeur, à moins bien entendu que vous ne soyez son ami plutôt que son serveur.

Si un contact est établi, le client peut alors aborder les problèmes différemment - demander votre aide ou vous demander ce qui se passe - et vous - en tant qu'ami - pouvez résoudre les problèmes soit en lui fournissant des explications polies ou en étant proactif et en l'informant qu'il y a un retard - pour une certaine raison - et en lui disant que vous espérez que cela ne le dérange pas. S'il y a un problème, vous pouvez toujours lui offrir une boisson ou mettre des amuse-gueule sur la table.

Dire au revoir

Il a été dit que le contact avec le client produit de meilleurs résultats si vous continuez à vous occuper du client après qu'il ait réglé l'addition et donné un pourboire. Le contact avec le client n'est pas une activité forcée mais une interaction sincère avec lui. Si vous l'établissez correctement, le client reviendra et demandera à être assis dans votre section.



4 Étapes du service

Un guide pratique pour un service efficace

Les restaurants ne sont plus fréquentés que pour combler un besoin alimentaire. Les gens sortent au restaurant pour plusieurs raisons et choisissent les restaurants en fonction de la qualité des plats servis, de l'ambiance et du service.

Le personnel de service doit être lui-même et naturel pendant le service. De plus, le restaurateur doit contrôler l'interaction entre les clients et le personnel par l'instauration de normes qui devraient fixer le nombre minimum de visites à la table que le personnel doit effectuer. À cette fin, les étapes du service aident à faciliter une bonne interaction entre les deux parties.

L'approche en 10 étapes

Une approche en 10 étapes peut améliorer l'expérience positive des clients au restaurant et faire en sorte que le personnel de service procure l'attention maximale aux clients. La direction, avec le personnel de service, devrait fixer le temps à allouer à chacune des 10 phases afin que cette approche donne les meilleurs résultats dans votre restaurant.

1. Le client doit être accueilli rapidement à l'entrée du restaurant par le maître d'hôtel, l'hôtesse ou le gérant et conduit à une table convenable. Pour que les étapes du service donnent des résultats, les clients doivent être assis en rotation de façon à ce qu'aucun serveur n'ait plus d'une nouvelle table à la fois. Si ni le maître d'hôtel ni le gérant ne sont à la porte pour conduire les clients à leur table, un serveur ou un commis débarrasseur devrait les accueillir et leur dire que quelqu'un va s'occuper d'eux sous peu. L'objectif de cette étape est d'établir le contact avec les clients et de les accueillir chaleureusement au restaurant.
2. Dans de nombreux restaurants, les clients attendent à leur table pendant une période indéterminée avant qu'un

serveur ne vienne à eux. Notre approche suggère qu'un membre du personnel se présente à la table une minute après que les clients se soient installés à leur table. Il convient de les saluer chaleureusement et de prendre la commande de boissons à ce moment-là. Il arrive parfois que le personnel de service soit trop affairé pour s'occuper des clients dès qu'ils sont assis. Dans ce cas, le serveur devrait s'approcher de la table toujours dans le délai d'une minute et indiquer aux clients qu'il sera leur serveur, qu'il est présentement occupé mais qu'il s'occupera d'eux dans une ou deux minutes. C'est ce que les clients attendent et cela suffit à réduire leur impatience qui pourrait autrement se manifester. Lorsque le serveur vient à la table, il doit prendre la commande des boissons, informer les clients des offres du jour et leur dire qu'il reviendra sous peu prendre leur commande.



3. Il faut apporter les boissons rapidement aux clients pour qu'ils aient l'impression que l'on s'occupe d'eux convenablement. De plus, en apportant les boissons, le serveur doit prendre la commande du repas. De cette façon, le serveur fait moins de pas pour se rendre à la table, accélère la remise de la commande à la cuisine et favorise ainsi une rotation plus rapide des tables.
4. S'il faut de 10 à 12 minutes à la cuisine pour préparer le repas, le serveur devrait alors se rendre à la cuisine neuf minutes après avoir passé la commande pour la recevoir (si un « système d'appels » est en place, le serveur doit attendre qu'on l'appelle). Le repas peut alors être apporté rapidement à la bonne table.
5. Environ une minute après avoir placé la commande devant les clients (ou après qu'ils aient goûté leur plat), le serveur doit retourner à la table pour s'assurer qu'ils sont satisfaits. Il est impératif que le serveur revienne peu de temps après que le repas ait été servi au cas où il y ait un problème. Le restaurateur cherche en général à fournir le meilleur produit. S'il y a une erreur dans le plat apporté ou dans la façon dont il a été préparé, il est toujours préférable de rectifier la

situation aussi tôt que possible. Cela témoigne d'un bon service et du respect des besoins et des attentes des clients.

6. Selon le style de service, il faudra vraisemblablement de 15 à 20 minutes pour que les clients consomment leur plat (plus longtemps dans le cas d'un repas officiel ou si les adultes sont accompagnés d'enfants). On devrait laisser les clients tranquilles pendant cette période et ne les déranger que s'il est évident qu'ils ont besoin de quelque chose. Lorsque les clients ont terminé leur repas, il faut débarrasser la table immédiatement et prendre la commande des desserts et des cafés. Il est important de passer à cette étape dès que la table est débarrassée pour que le personnel de service puisse continuer à faire avancer les choses et que la table se libère.
7. Il faut aller chercher les desserts à la cuisine dans les trois à cinq minutes suivant la prise de la commande et les apporter directement à la table.
8. Encore une fois, selon le type de service et de desserts offerts, il faudra environ 10 minutes aux clients pour manger leur dessert. Une fois

que les convives ont terminé et que le serveur leur a demandé s'ils veulent autre chose et que les clients ont indiqué qu'ils ont bel et bien terminé, il faut apporter l'addition. Si le client ne veut pas payer rapidement, il laissera vraisemblablement l'addition sur la table sans y toucher pendant un certain temps. Cependant, s'il veut quitter le restaurant rapidement, il appréciera le fait qu'on lui apporte rapidement l'addition. À l'inverse, si on tarde à la lui remettre, il en déduira que le service est mauvais.

9. Dans les restaurants à thème et à service rapide, de même que dans les restaurants haut de gamme où les gens prennent le repas du midi, la plupart des clients paient rapidement et veulent poursuivre leurs activités. Il est donc impératif que le serveur prenne le paiement de l'addition aussi tôt que possible. Il doit toujours rapporter la monnaie, même s'il s'agit de quelques cents, et ne jamais demander si le client veut la monnaie (ce serait comme demander : « Allez-vous me laisser un pourboire ? »).
10. Il faut nettoyer la table et la redresser dans les deux minutes qui suivent le départ des clients. Cela présente plusieurs avantages. Tout

d'abord, cela montre aux clients qui restent que la propreté vous importe et ensuite, cela vous permet d'assurer une rotation rapide et éventuellement d'accroître les ventes et les pourboires.



Étapes flexibles

Le service optimum est donc la somme des minutes que vous fixez pour chacune des étapes indiquées ci-dessus. Dans certains restaurants, cette période est fixée à 35 minutes, mais dans la majorité des cas elle se situe entre 45 et 90 minutes (en général entre 45 à 60 minutes pour un restaurant décontracté et environ 90 minutes dans un restaurant haut de gamme). Alors que certains restaurateurs peuvent être réticents à l'instauration de ce système, il a été prouvé à maintes reprises qu'il augmente

l'efficacité du service et assure une rotation des tables plus rapide. Lorsque vous mettez ce système en place, il est important d'informer les cuisiniers et le personnel de soutien de ce que l'on attend du personnel de service. La mise en place des étapes du service n'est efficace que si l'ensemble du personnel travaille en équipe.

En dernier lieu, le restaurateur devrait modifier les étapes du service de façon à les adapter à sa situation particulière; cependant, les étapes du service qui

touchent la satisfaction des clients ne devraient jamais être changées. Les clients doivent donc toujours être accueillis rapidement lorsqu'ils entrent dans un restaurant et le serveur doit leur faire signe immédiatement dès qu'ils sont assis. De plus, une minute après qu'une entrée, un plat principal ou un dessert ait été servi, le serveur doit retourner à la table pour s'assurer que tout est à la satisfaction des clients et, le cas échéant, il doit être en mesure de remédier à la situation immédiatement.





5 Servir les enfants

Rendez-les contents et ils feront revenir leurs parents

De nombreux restaurateurs affirment servir des enfants du simple fait qu'ils offrent un menu pour enfants, mais ils sont, dans les faits, peu nombreux, exception faite du marché de la restauration rapide, à vraiment tenir leur promesse.

Les enfants sont des clients spéciaux et ils ont des besoins précis. Les parents avec enfants ont aussi des besoins particuliers quand ils vont au restaurant, et si vous réussissez à répondre à leurs exigences, vous ferez de ce groupe une clientèle fidèle pour longtemps.

Quels sont donc les éléments qui font qu'une expérience au restaurant est agréable pour les enfants ?

Repas instantané

Avant tout, notons que les enfants s'attendent à manger immédiatement. Lorsqu'on les appelle à table à la maison, que ce soit pour le petit déjeuner, le repas du midi ou un goûter, la nourriture est en général sur la table et les attend. Ils arrivent à table, ils mangent et ils disparaissent.

Quand les enfants vont dans un restaurant à service rapide, ils sont servis à la même vitesse qu'à la maison - et c'est à ce type de restaurant que la plupart des parents amènent leurs enfants pour leur première expérience au restaurant. En comprenant ce besoin de service instantané, le restaurant et son personnel de service peuvent se concentrer à le satisfaire; si vous réussissez, vous contribuerez à faire de cette expérience au restaurant un plaisir pour les enfants et qui plus est, pour les parents.

Il est évident par ailleurs qu'un restaurant à service complet ne peut offrir un service instantané. Cependant, si vous apportez quelques grignotines aux enfants dès qu'ils se sont assis ou très peu de temps après, ils pourront patienter et leurs parents vous en sauront gré.

Apportez leur repas rapidement

Lorsque vous prenez la commande d'une famille avec des enfants, demandez aux parents si la cuisine devrait préparer le repas des enfants en premier. La plupart d'entre eux vous diront non, certains vous diront oui et tous verront que vous faites un effort pour répondre aux besoins de la famille.

Si les parents ne veulent pas que l'on apporte le repas des enfants en premier, qu'ils commandent des entrées et que les enfants n'en commandent pas, pensez alors à demander aux parents s'ils veulent que le plat des enfants soit apporté avec l'entrée. De cette façon, les enfants mangent en même temps que les parents, ils ne se plaignent pas et les parents se sentent moins nerveux. Vous verrez que la plupart des parents sauront gré au serveur de cet effort. Assurez-vous cependant que c'est bien ce que veulent les parents puisque certains préfèrent que leurs enfants mangent avec eux.

Menus spéciaux

De nombreux parents estiment que le prix des repas pour enfants devrait être inférieur au prix des repas pour adultes dans la plupart des restaurants décontractés ou haut de gamme. Vous devriez mettre au point des menus spéciaux pour enfants qui proposent des repas d'adultes en portions pour enfants ou des repas spéciaux pour enfants qui leur sont plus familiers. Ce type de menu peut comprendre des plats comme du macaroni au fromage, des hamburgers et même une portion pour enfant de poulet ou de bifteck. Dans la plupart des cas, le repas pour enfants devrait comprendre une boisson gazeuse, un jus ou un verre de lait et un dessert peu coûteux. Si le repas des enfants est constitué de trois services, les parents seront plus susceptibles de commander eux aussi trois plats, ce qui augmentera les ventes et, par conséquent, le pourboire du serveur.

Divertissement

Il est certain que divertir les enfants du mieux que vous pouvez augmente le plaisir de l'expérience au restaurant pour toute la famille.

La forme de divertissement la plus simple consiste à proposer aux enfants de faire quelque chose. Une feuille à colorier avec

des bâtonnets de cire ou des crayons de couleur ou un menu spécial pour enfants sur lequel ils peuvent dessiner et qui comporte des mots cachés ou d'autres petits jeux similaires suffisent à les calmer et à les divertir. Leur donner un petit casse-tête ou quelque chose d'équivalent portant le nom du restaurant et qu'ils peuvent apporter à la maison fait un bon outil de marketing.

Un serveur peut recourir aux plaisanteries interactives ou aux devinettes pour enfants qu'il peut adresser aux enfants, à la table. Cette note légère montre aux enfants, comme aux parents, que le bien-être de la famille vous tient à coeur.

Visites de la cuisine

Si le restaurant a recours à une technique de cuisine unique ou a quelque chose de vraiment intéressant sur les lieux, le serveur peut proposer une visite – pour les enfants seulement (bien que de nombreux parents puissent s'y joindre). Les enfants apprécieront sortir de table avant le service ou entre les plats si la cuisine accuse un retard, ils n'auront pas besoin de rester assis longtemps. Les visites de la cuisine avec les enfants, dans la mesure où ceux-ci ne vont pas derrière la ligne, sont toujours fascinantes pour eux (assurez-vous simplement que la cuisine est propre et que vous avez l'autorisation du personnel de cuisine d'y amener les enfants).

Concentration

Lorsque vous traitez avec des enfants, ayez en tête que ce sont des personnes spéciales; cela rendra le temps qu'ils passent avec vous plus agréable pour eux, pour leurs parents et contribuera à alléger la tension liée à leur service.

Vous devez aussi vous assurer que la table est sécuritaire pour les enfants en enlevant tous les objets qui peuvent être dangereux pour les moins de 3 ans (par exemple : chandelles, couteaux, fourchettes, verres à vin, boissons chaudes) ; et assurez-vous que les verres que vous leur donnez ne sont remplis qu'à moitié (pour que les dégâts soient plus faciles à nettoyer) et remplissez leurs verres souvent.

Vous devez aussi comprendre, en tant que bon serveur, qu'un dîner au restaurant peut être une entreprise pleine de tension pour les parents, car ils sont très conscients du « comportement » de leurs enfants. Ce qu'ils remarquent à peine à la maison – un verre renversé ou de la nourriture qui tombe sur le sol – peut devenir source de tension pour les parents qui essaient que leurs enfants se comportent correctement. Si le serveur est attentif et les aide, en étant là pour nettoyer le verre renversé avec un sourire et en disant gentiment : « Pas de problème, je vous en apporte un autre tout de suite », cela contribuera énormément à détendre l'atmosphère à la table et il est plus vraisemblable que vous serez récompensé de cet effort.





6 Le service du vin

Une façon extraordinaire d'augmenter les ventes, la satisfaction des clients et votre pourboire

Vendre et servir du vin peut être plaisant et très rentable pour le restaurateur comme pour le serveur. De plus, le vin rehausse presque toujours un repas et, dans certains cas, peut rendre un restaurant relativement unique dans son marché. Nous connaissons un restaurant qui vendait des bouteilles de 50 \$ à 100 \$ avec ses hamburgers et une grilladerie anciennement de meilleure réputation qui vend toujours la même viande de mauvaise qualité, mais qui a développé une carte de vins si étonnante que les clients consentent à en oublier la nourriture et que ses ventes sont florissantes. Tous les restaurants décontractés devraient proposer énergiquement du vin et le servir professionnellement pour augmenter la satisfaction des clients, les ventes, les profits et les pourboires des serveurs.

La carte des vins

Les restaurateurs devraient dresser une liste des vins, une carte des vins ou un livre des vins (selon le type de restaurant) pour que le maître d'hôtel ou le serveur puisse présenter une liste écrite avec le menu. Les vins offerts devraient avoir un niveau de prix qui concorde avec le niveau de prix du menu et convenir aux plats offerts (c'est-à-dire qu'ils devraient bien accompagner les plats proposés). La plupart des clients trouvent très difficile de commander du vin à partir d'une liste verbale, et une liste sur un tableau noir ne favorise pas nécessairement les ventes. Une carte des vins qui décrit les vins par région ou par cépage est généralement la meilleure façon de présenter votre sélection aux clients.

La carte des vins doit toujours être présentée à la personne qui invite, qu'elle en ait fait ou non la demande. Dans de nombreux cas, les clients qui n'achèteraient normalement pas de vin peuvent le faire s'ils y sont encouragés gentiment ... et la présentation de la carte des vins est l'une des méthodes d'encouragement.

Connaissances du personnel en matière de vin

La consommation du vin a beaucoup évolué au cours des vingt dernières années et les

clients sont devenus plus exigeants. Même si votre personnel n'a pas besoin de devenir fin connaisseur en la matière pour vendre du vin, il est préférable qu'il connaisse raisonnablement bien les cépages et les régions viticoles d'où ils proviennent (par exemple, les vins de Bordeaux viennent de la région de Bordeaux, en France).

Pour apprendre la base sur les vins, votre personnel devrait suivre un cours d'introduction (généralement offert par un collègue culinaire local, un œnologue du journal local ou la société des alcools de la province) pour posséder les connaissances élémentaires sur les vins et les aliments qui les accompagnent. Fort de ces connaissances, le serveur pourra plus facilement interagir positivement avec les clients et discuter du vin qu'ils apprécieront le plus et qui agrémentera leur repas.



Vente par suggestion

Si les clients n'ont pas commandé de vin avant leur repas, le serveur peut leur faire des suggestions de vin à la bouteille ou au verre après avoir pris la commande du repas. Plutôt que de demander brusquement : « Prendrez-vous un verre de vin avec ceci ? », vous pouvez dire : « Puis-je vous suggérer le Chardonnay de la maison qui est un vin australien qui s'accorderait bien avec le saumon que vous avez commandé ? ». Cette méthode est plus intéressante et vous permet d'être plus attentif à la commande du client, de mousser les ventes de vin et de quitter la table sans avoir à attendre pendant qu'ils étudient le menu. Offrir le vin à la bouteille et au verre facilite la vente.

Apporter une bouteille de vin à la table

Là où le service se détériore, c'est en général au moment de servir le vin. Les clients de restaurants haut de gamme s'attendent à un certain niveau d'élégance et de professionnalisme au moment de présenter la bouteille, de l'ouvrir et au moment de verser le vin, tandis que les clients de restaurants décontractés considèrent la bouteille de vin comme un plaisir et exigent un certain niveau de service pour en justifier le prix.

Même si la plupart des restaurants devraient informer leurs serveurs de leurs techniques préférées de service des vins, les points principaux à respecter sont les suivants :

- Ne secouez pas la bouteille.
- Portez la bouteille à la table et présentez-la à l'hôte (ou à la personne qui a commandé le vin). La présentation est simple : le serveur doit tenir la bouteille de façon légèrement inclinée, l'étiquette face au client. Le serveur doit répéter le nom du vin et son millésime (année). Le client peut ainsi vérifier ces informations et vous demander de continuer. (Dans certains restaurants, on présente le vin en le tenant dans une serviette de tissu blanc, ce qui ajoute un peu de pompe et d'élégance).
- Sans poser la bouteille sur la table, ouvrez votre couteau tire-bouchon (le tire-bouchon d'un serveur est doté d'un petit couteau pour couper la feuille d'aluminium du dessus, d'un tire-bouchon et d'un levier) et, d'un seul mouvement giratoire, coupez la feuille d'aluminium sur le dessus de la bouteille à environ 1/8^e de pouce du haut. La bouteille doit rester stable à tout moment, l'étiquette faisant face à la table.
- Ensuite, fermez le couteau et ouvrez le tire-bouchon sans poser la bouteille et sans la bouger, puis enfoncez le

tire-bouchon jusqu'à ce qu'il ait entièrement pénétré le bouchon.

- Enfin, soulevez le levier, appuyez-le sur le bord de la bouteille et tirez le bouchon lentement et doucement.
- Avec une serviette ou le bouchon, essuyez le dessus de la bouteille pour vous assurer qu'il ne reste aucun résidu de liège du bouchon sur le goulot et versez 1 à 1,5 once de vin à l'hôte ou à la personne qui a commandé le vin pour qu'elle y goûte. Pendant qu'elle goûte le vin, restez près de la personne, en tenant la bouteille, l'étiquette vers elle.
- La plupart des clients apprécient que le serveur leur présente le bouchon (c'est un rituel); certains sentent le bouchon, mais le but principal est de leur permettre d'examiner l'état du bouchon.
 - Si le bouchon est dur, c'est qu'il a séché et de l'air peut s'être infiltré dans le vin et l'avoir oxydé.
 - S'il sent le moisi, le vin peut avoir un problème.
 - Si le bouchon est humide et spongieux, de l'air peut s'être infiltré dans le vin.
 - Si l'extérieur du bouchon est taché de vin rouge, le bouchon n'est plus étanche puisque le sceau a été brisé et de l'air s'est infiltré dans le vin.

- Les clients peuvent se plaindre que leur vin est « bouchonné », ce qui signifie simplement que le vin a réagi à quelque chose dans le bouchon (par exemple le produit chimique utilisé pour le blanchir et le laver). Dans ce cas, le vin prend une odeur très particulière – de moisi – comme un vieux livre ou une odeur de vinaigre. Cela rendra le vin aigre et imbuvable. Si le vin n'est pas bon, proposez au client de lui apporter une autre bouteille du même vin (il arrive parfois qu'une bouteille soit mal fermée) ou suggérez-lui un autre vin similaire.
- Une fois que l'hôte a fait savoir que le vin est bon, servez tous les convives de la table en commençant par les dames, puis les hommes et finalement l'hôte (que ce soit un homme ou une femme).
- Lorsque vous versez le vin, assurez-vous que la bouteille reste relativement stable, ne posez pas le goulot de la bouteille sur le bord du verre et ne remplissez le verre qu'entre le tiers et la moitié. Cela permet aux convives de faire tourner le vin dans le verre, d'en apprécier l'arôme et d'en examiner la couleur et la viscosité s'ils le désirent.
- Une fois le vin versé, placez la bouteille à une extrémité de la table (dans le cas d'un vin rouge), l'étiquette tournée vers la table. S'il s'agit d'un vin blanc, placez

le reste du vin dans un sceau à glace, une serviette drapée au-dessus du sceau, sur la table ou à côté.



Vins spéciaux

Dans certains restaurants, où l'on sert des vins rouges millésimés, il convient de les décanter. C'est un processus par lequel on verse le vin dans une carafe en verre pour qu'il « s'ouvre » ou « respire » et pour permettre au serveur d'enlever les sédiments qui se sont accumulés au fond de la bouteille après des années de conservation. Décanter le vin est un processus qui prend un peu de temps et ne se fait généralement pas pour les vins rouges plus jeunes. Si vous travaillez dans un restaurant où l'on sert des vieux vins, le propriétaire ou le gérant devrait bien connaître « l'art de décanter » et le personnel de service devrait être formé à

l'interne sur les meilleures façons de décanter un vin. Cependant, si un client vous demande de décanter un vin, quel que soit l'âge du vin, soyez obligeant et faites-le avec un sourire – pour ne pas embarrasser votre client.

Remarques finales

Les bons serveurs s'assurent que les clients n'ont jamais besoin de toucher à la bouteille de vin et sont là pour verser le vin au fur et à mesure que les verres se vident. De plus, si vous cherchez des façons d'augmenter vos pourboires, vous devriez savoir qu'une bouteille sert environ cinq verres. Pour les plus grosses tables ou les tables de quatre personnes ou plus, un serveur bon vendeur peut suggérer une bouteille de vin avec les entrées et une autre avec le plat principal. On peut aussi apporter le vin tôt dans le repas, verser la plus grande partie du vin avant les entrées et remplir les verres avant le plat principal. Lorsque le plat principal arrive, le serveur peut suggérer une autre bouteille pour agrémenter les plats principaux.

Enfin, si un client décide de renvoyer un vin pour quelque raison que ce soit, reprenez-le et informez-en le gérant. Si le vin sent le bouchon, il n'est pas utilisable. Si le vin n'était pas au goût des clients, vous pouvez l'utiliser au bar ou le vendre comme vin au verre.



7 Les ventes incitatives

Augmenter les ventes... augmente les pourboires

Tant de serveurs et si peu de temps; tant d'occasions et si peu d'enthousiasme. Pour donner le meilleur de soi-même, il faut viser certains objectifs – donner un excellent service comme nous l'avons décrit précédemment – cela s'entend, mais il faut aussi :

- Augmenter vos ventes et assurer la rotation de vos tables.

Si vous pouvez faire 10 \$ de ventes supplémentaires à chaque table et si vous pouvez assurer la rotation de chaque table 10 minutes plus vite au cours d'une soirée, vous en récolterez au moins 1,50 \$ en pourboire supplémentaire par table et jusqu'à une rotation de table de plus pendant votre quart de travail.

Comment un serveur augmente-t-il ses revenus ? Il existe de nombreuses méthodes et si la direction de votre restaurant ne les utilise pas, vous le devriez !

Passer de serveur à vendeur

Un serveur devrait aspirer à être bon vendeur car c'est vraiment la nature de son travail. Vous devez accueillir les clients, établir le contact avec eux et leur livrer des marchandises. Si vous vendez les marchandises aux clients, il vous est plus facile d'atteindre les objectifs de « contact avec le client » (dont nous avons discuté plus tôt) et vous êtes plus à même de répondre aux besoins des clients en leur montrant que vous connaissez bien le menu. Si vous pensez que vous avez l'occasion de faire la promotion de certains plats et de les vendre, et qu'en conséquence vous allez obtenir une commission de 15 % - plutôt qu'un pourboire - vous vous assurez de gagner plus d'argent.

Incitatifs

Certains restaurateurs offrent des incitatifs, d'autres non. Si votre équipe de direction n'en offre pas, cela ne devrait pas vous empêcher, ni vous, ni vos collègues de mettre en place une telle technique. Créez un incitatif pour vous encourager tous à travailler plus fort, avoir plus d'enthousiasme et vendre plus. Cotisez-vous pour offrir un prix qui sera motivant pour toute l'équipe, rassemblez un peu d'argent et établissez vos objectifs – qui peut vendre le plus de desserts, le plus de bouteilles de vin, le plus d'à-côtés, le plus d'entrées, qui peut gagner le plus gros pourboire sur une carte de crédit.

Chacune de ces idées vous fera travailler davantage sur un aspect du service et vous donnera l'avantage d'être le meilleur. En faisant porter vos incitatifs sur un aspect du service puis sur un autre, vous développerez de nouvelles techniques de vente et travaillerez à établir de meilleures normes de service.

Essayez cette technique à l'interne – lancez le concours sur une période de deux semaines – et changez de concours toutes les deux semaines. Avec six serveurs dans un restaurant, une cotisation de 5 \$ seulement assure un prix de 30 \$ (ce qui donne une bonne bouteille de vin, beaucoup de bière ou un dîner quelque part) et tout le monde fera plus d'argent en bout de ligne.

Ventes par suggestions

Suggérer des ventes est un excellent outil. La plupart des clients n'ont pas idée de ce qu'ils veulent lorsqu'ils entrent dans un restaurant. Un de mes clients, un restaurateur, exploite un restaurant de côtes levées et vend plus de poisson parce que le personnel dit à tous les clients que le poisson est le meilleur plat au menu. Il y a des rondelles d'oignons à chaque table parce que le personnel dit à tous les clients qu'ils ne peuvent pas manger dans ce restaurant sans commander des rondelles d'oignons (les clients rient et ils en achètent tous). Suggérez un lait fouetté à un enfant plutôt qu'une boisson gazeuse et vous avez ajouté 2 \$ à 3 \$ à l'addition.



Vendez ce que vous aimez

Lorsque les clients leur posent la question, beaucoup d'employés de restaurant répondent « tout ce qui est au menu est excellent ». Et cela n'aide pas beaucoup les clients. Lorsqu'un client demande ce qui est bon, vous devez être précis dans votre réponse – ils vous ouvrent la porte pour que vous leur vendiez ce que vous voulez leur vendre, alors saisissez l'occasion. Soyez sincère : « Mon plat préféré est l'assiette de poitrine de poulet et je demande toujours qu'on me remplace les haricots par des asperges ... bien que les asperges coûtent un peu plus cher » ... et vous avez fait une vente. Ensuite vendez un peu plus : « Notre bière maison est brassée spécialement pour nous et elle se marie très bien à la poitrine de poulet » ... et vous venez de vendre encore un peu plus.

Vendez des portions plus grosses

Je pense que vendre plus comporte des avantages et des inconvénients; je vous suggère donc d'être prudent. En fin de compte, il ne faut pas que les clients achètent trop, qu'ils soient incapables de finir leur repas ou qu'ils sentent que vous leur en avez trop vendu. Si c'est l'impression qu'ils ont, ils risquent de ne pas revenir. Il faut donc vendre davantage avec doigté et ne jamais perdre de vue



l'expérience du client. Voici quelques suggestions qui devraient fonctionner.

- Si un client commande de l'eau, suggérez de l'eau en bouteille (plate ou pétillante) et attendez qu'il demande de l'eau du robinet si c'est ce qu'il veut vraiment.
- Si quelqu'un commande un verre de vin, suggérez une demi-carafe dont le prix correspond à celui de deux verres mais qui en contient trois.
- Si quelqu'un commande un bifteck, suggérez le plus gros pour 5 \$ de plus ... une aubaine !

Les techniques de vente sont un outil essentiel pour le serveur – prenez seulement garde à ne pas exagérer et vous pouvez augmenter l'addition moyenne par client d'au moins 10 %.





8 Le client qui vient d'une autre planète

Un guide de survie

Nous avons déjà tous vécu une expérience avec un client qui venait d'une autre planète. L'épisode vous revient sans cesse à la mémoire, vous en parlez à vos collègues, vos amis et votre famille. C'était une situation dans laquelle vous vous êtes senti totalement dépourvu, il n'y avait rien que vous puissiez faire pour satisfaire ce client.

Il y aura toujours des clients de ce type, mais vous pourriez faire quelque chose la prochaine fois pour calmer tout le monde et transformer un désastre potentiel en un moment agréable. Les clients se rappelleront du serveur qui a sauvé la situation.

Éviter la colère

Lorsqu'une situation difficile se présente, ne vous mettez pas en colère, ne vous alarmez pas et ne soyez pas impoli avec le client. Maîtrisez la situation en obtenant calmement toute l'information relative au problème, puis mettez-vous à décomposer le problème en petits morceaux que vous pouvez résoudre. Voyez les choses du point de vue du client et demandez-vous comment vous vous sentiriez si vous étiez dans cette situation.

Les serveurs n'envisagent souvent ces situations que de leur propre point de vue et se mettent sur la défensive s'ils sentent que ce n'est pas leur faute. Le client hurle parce que son bifteck est à point au lieu de saignant, ce n'est pas la faute du serveur, mais les clients ne le voient pas de cette façon.

Rappelez-vous que les clients ne font souvent pas de distinction entre les divers employés d'un restaurant. Un serveur, un commis-débarrasseur, une hôtesse, un gérant ou un chef sont tous membres de l'équipe du restaurant et travaillent tous ensemble à l'expérience des clients. Si un client a l'impression d'avoir été mal traité par un membre du personnel, tous les autres membres du personnel en souffriront.

Comprendre la situation

Si vous venez vers vos clients pour les accueillir et prendre leur commande de boisson et qu'ils vous répondent par un commentaire sarcastique (« J'espère qu'il ne vous faudra pas 15 minutes pour nous apporter les boissons »), vous savez tout de suite que quelque chose n'a pas bien été dans leur journée et qu'ils s'en prennent à vous. Peut-être que le maître d'hôtel n'a pas été aimable avec eux, peut-être qu'il n'a pas trouvé leur réservation et qu'ils se sont trouvés embarrassés devant un client important. Peut-être qu'ils ont chaudement recommandé votre restaurant et qu'ils ont été traités avec indifférence à l'entrée ou peut-être que leur conjoint ou leur patron leur a fait la vie dure, qu'ils sont malheureux et qu'ils s'en prennent à la première personne qu'ils voient - et malheureusement c'est vous.

Ces personnes vous envoient un message clair - ils ne sont **PAS CONTENTS**. Le client ne veut pas savoir de qui est-ce la faute. Pour désamorcer une situation difficile, vous pouvez traiter la plainte de la façon suivante.

Dites que vous comprenez

Il est important pour les clients que vous leur fassiez comprendre que vous comprenez qu'ils sont mécontents.

Excusez-vous avec courtoisie

Cela ne veut pas dire que vous vous êtes trompé, mais vous leur dites simplement que vous êtes désolé qu'ils soient mécontents, ce qui est très différent.

Agissez immédiatement pour tenter de rectifier la situation

Offrez de remplacer le bifteck, dites-leur que leurs boissons vont arriver sous peu et que vous allez revenir dans trois minutes. Ils sont dans votre restaurant pour manger et passer un bon moment, non pas pour passer la soirée à discuter avec le personnel.

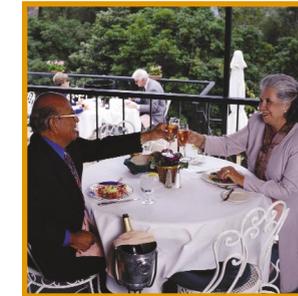
Rapportez toujours un problème avec un client au gérant de service, même si vous l'avez résolu. Une visite du gérant au client démontre que vous prenez sa situation en mains et que vous faites le nécessaire pour que le client soit content. Tous les clients aiment que le gérant vienne à leur table; cela leur donne l'impression qu'ils sont traités avec égard. Une autre personne peut également réussir à désamorcer la situation et apporter un autre point de vue; cela vous permet de retourner immédiatement à vos tâches.

Ne pas se laisser envahir par la situation

Ne laissez pas un petit problème en devenir un gros et réglez-le toujours immédiatement. Adoptez toujours une attitude positive lorsque vous réglez les plaintes des clients. Agissez, maîtrisez la situation, ne cherchez pas à justifier l'erreur et ne dites jamais :

- La cuisine est débordée.
- C'est la faute du chef.
- Nous sommes vraiment à court de personnel aujourd'hui.
- Ce n'est pas ma section.
- Je viens de commencer aujourd'hui.
- Non ...
- Je ne peux pas ...

Lorsque vous êtes proactif et positif, vous pouvez transformer un désastre en succès.



Service des malvoyants, 9 des personnes handicapées et âgées

Les aider rend service à tout le monde

Tous les clients doivent être traités avec le même degré de dignité et la même qualité de service, quel que soit leur handicap - visible ou pas. Tout comme les enfants, ces groupes ont des besoins particuliers qu'il faut combler pour respecter les normes élevées de service. Peu de restaurants sont bien outillés pour aider ces groupes et il est impératif que les serveurs soient à la hauteur de leurs attentes. Voici quelques idées à mettre en œuvre qui, si elles sont réalisées avec gentillesse et respect, peuvent entraîner une augmentation des ventes et bien évidemment, des pourboires. Nombre des concepts décrits ci-dessous s'appliquent aux trois groupes et certains, à un groupe particulier.

Le menu

Les clients malvoyants non complètement aveugles et les personnes âgées peuvent avoir de la difficulté à lire un menu standard. Pour les restaurants qui ont des menus plus sophistiqués, il peut être prudent de se doter de quelques menus imprimés avec une typographie grosse et noire (par exemple 1/2 pouce à 3/4 de pouce) sur fond blanc ou coquille d'oeuf pour rendre le menu plus facile à lire. De plus, il peut être avantageux d'avoir une lampe de poche à portée de la main pour mieux éclairer le menu.

Seulement 3 % de la population malvoyante au Canada peut lire le braille. Pour obtenir de l'aide pour la préparation d'un menu en Braille, vous pouvez vous adresser à l'Institut pour aveugles de votre localité. Un menu en Braille permet aux personnes malvoyantes qui lisent le Braille de se sentir bienvenues.

Enfin, un bon serveur aidera les clients à parcourir le menu. Si le personnel de service propose au client de lire le menu ou lui demande ce qu'il aime, il est en mesure de faire plusieurs recommandations. Lorsque les serveurs lisent le menu à une personne malvoyante, ils devraient leur demander la permission de s'asseoir à ses côtés pendant quelques minutes pour l'aider (même si je pense que s'asseoir près des

clients est très peu professionnel - dans ce cas-ci cela peut aider le client à se sentir moins remarqué).

Accompagner le client à la table

Les personnes malvoyantes, handicapées ou âgées sortent au restaurant pour se divertir; on devrait faire des efforts pour leur donner une bonne table au cœur de l'action et pas dans un coin, à moins qu'elles ne le demandent. Les fauteuils roulants créent peu de problèmes d'espace et les chiens d'aveugles sont dressés pour se coucher sous la table (il est à noter que les chiens d'aveugles sont autorisés dans tous les restaurants et tous les bars au Canada en vertu d'une législation fédérale, provinciale et municipale). Tout le monde peut donc être assis partout.

Toutefois, les personnes âgées préfèrent en général des endroits plus tranquilles, particulièrement dans les restaurants occupés et bruyants. Lorsque vous offrez une table à un client âgé susceptible d'être dérangé par le bruit ou la musique trop forte, demandez-lui s'il préfère un endroit tranquille et trouvez-lui une table qui lui convient.

Dans le cas d'un client malvoyant qui n'est pas accompagné d'une personne voyante, le maître d'hôtel devrait lui proposer son coude

pendant qu'il l'accompagne. Dites à cette personne que vous allez l'accompagner à une table, qu'elle peut prendre votre bras et touchez-lui le dos de main avec le bras que vous lui tendez - elle trouvera votre coude. Dirigez-la directement à sa table, en n'oubliant pas qu'elle a besoin d'espace entre vous et les autres obstacles dans la salle à manger (par exemple les tables, les chaises, les clients, les serveurs, les objets sur le sol) et vous devez l'informer de tout ce qui se trouve sur son passage. Vous devez aussi vous rappeler qu'une personne malvoyant peut marcher à un pas normal, donc avancez normalement. Lorsque vous arrivez à la table, dites-le-lui, prenez sa main et placez-la sur le dossier de la chaise. Dites-le-lui si la chaise a un bras pour qu'elle puisse le toucher avant de s'asseoir.

Lorsque vous faites asseoir une personne malvoyant, demandez-lui si elle veut que vous lui décriviez un peu la salle du restaurant et savoir où se trouvent les toilettes. Si la personne répond oui, commencez par lui dire ce qui se trouve sur la table, puis ce qui est autour d'elle et enfin où se trouvent les toilettes et le comptoir du maître d'hôtel tout en lui donnant un bref aperçu de l'atmosphère.



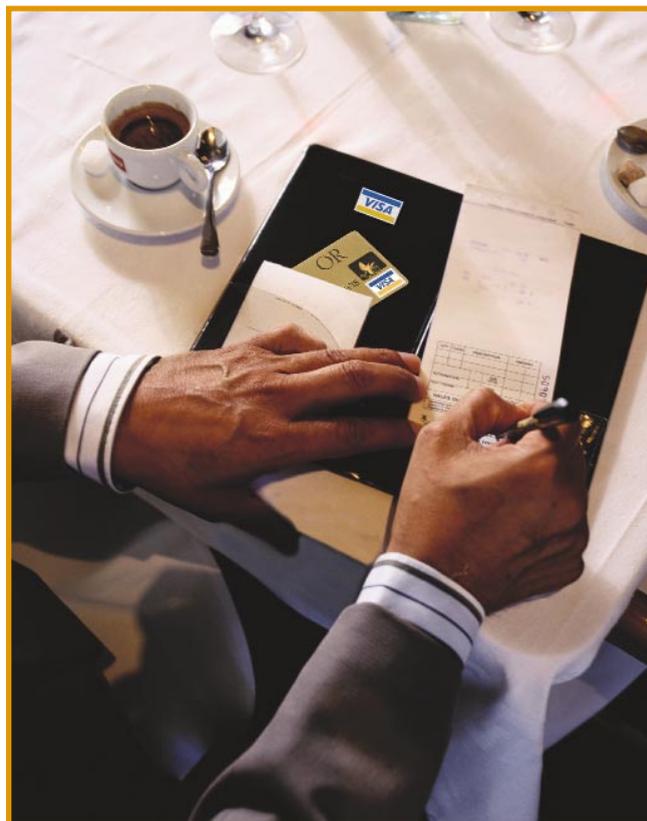
Prendre les manteaux

Il est toujours aimable d'aider les clients à retirer leur manteau un jour de pluie ou un jour froid d'hiver et c'est encore plus important d'aider les personnes handicapées ou âgées à le faire. Lorsque le client est arrivé à la table ou prêt à s'asseoir, proposez-lui d'accrocher son manteau à une patère ou dans un vestiaire et dites-lui qu'il vous fera plaisir de le rapporter quand il aura terminé. Si la personne dit oui, faites de votre mieux pour l'aider à retirer son manteau et tenez-le ouvert pour qu'elle y place son écharpe, ses gants, etc. Lorsqu'elle a terminé et qu'elle est assise, emportez le manteau où il doit être gardé et apportez-lui son récépissé à la table au besoin ou revenez au moins lui dire où vous avez mis son manteau.

Le service des malvoyants

Lorsque vous servez des personnes mal voyantes, vous devez prendre le temps et faire l'effort de prêter attention à leurs besoins. Si vous vous adaptez à ce groupe, vous serez plus prévenant avec tous les autres groupes ayant des besoins particuliers. Par exemple, une personne malvoyante peut ne pas savoir si le serveur est près de la table ou non. Dites-lui quand vous arrivez, quand vous partez et s'il y a plusieurs personnes à la table, essayez de

lui dire que c'est à elle que vous adressez vos questions. Lorsque vous apportez son assiette ou que vous débarrassez la table, dites-lui que vous vous apprêtez à le faire - avant de le faire. De plus, lorsque vous présentez l'assiette, dites-lui où se trouvent les aliments (par exemple : « Votre bifteck est juste en face de vous sur l'assiette, la purée de pommes de terre est en haut à droite et les légumes sont en haut à gauche de l'assiette. Il y a des asperges coupées, des carottes et des courgettes grillées. »).



Présentation de l'addition

Il se peut qu'une personne malvoyante ou âgée ne puisse lire l'addition et si c'est le cas, vous devez lui demander si elle a besoin d'aide. Si elle répond oui, lisez-lui le total de l'addition, détaillez les taxes, et dites-lui quel est le montant dû.

Dire au revoir

Ces personnes peuvent avoir besoin d'un peu d'aide supplémentaire lorsqu'elles quittent le restaurant. Vous pouvez leur offrir en leur demandant si elles veulent que vous alliez chercher leur manteau, les aider à le mettre et les accompagner jusqu'à la porte. Déplacer une table ou tenir la chaise peut également être utile, de même que porter leur sac ou un emporte-restes lorsqu'elles se dirigent vers la porte.

Même si cette aide ne se traduit pas en pourboire immédiatement, elle démontrera aux clients que vous leur prêtez attention, que leur bien-être vous intéresse et ils reviendront. S'ils sont l'objet de la même attention lorsqu'ils reviennent, ils reviendront plus souvent et cela sera avantageux pour vous, tout comme pour le propriétaire du restaurant.



10 Que veulent les clients ?

Simplicité et confort sont de mise – les artifices sont à bannir

Les clients veulent un excellent service. Toutefois, ce qu'ils obtiennent laisse souvent à désirer.

Si vous voulez vraiment faire le meilleur travail possible, offrir le meilleur service possible et dépasser les attentes des clients, alors rendez-vous au restaurant où vous travaillez avec un ami et mangez-y. Vous verrez tout ce que vos clients voient. Une fois vos points faibles cernés, vous deviendrez un bien meilleur serveur et il est évident que vos pourboires augmenteront en même temps que votre service aux clients s'améliorera.

Arriver sans être annoncé

Lorsque que vous arrivez au restaurant sans être annoncé (c'est-à-dire que personne ne sait que vous venez), y a-t-il quelqu'un pour vous accueillir ? Aimerez-vous être accueilli par une personne souriante qui vous demande comment vous allez ?

Lorsque le maître d'hôtel vous mène à votre table, est-ce qu'il laisse tomber les menus sur la table et s'en va ou est-ce qu'il vous les remet en main propre et vous souhaite une bonne soirée ?

Vous asseyez-vous sur une chaise propre ? Le sol est-il propre ou y a-t-il des résidus des clients précédents ? Est-ce que la table est vraiment propre ou devez-vous essuyer quelques miettes du repas de la personne qui vous a précédé à la table ? Est-ce que les contenants de sel, de poivre, de ketchup et autres sont pleins ?

Lorsque votre serveur arrive

Est-ce que votre serveur arrive lorsque vous le voulez et que vous en avez besoin ou lorsque ça lui convient ? Est-ce la norme que vous voulez atteindre ? Est-ce qu'il prend votre commande correctement ? Peut-il répondre à toutes vos questions ? Combien de temps avez-vous attendu avant qu'il arrive ?



La livraison

Est-ce que vos boissons vous ont été apportées lorsque vous le vouliez ? La bouteille de vin a-t-elle été bien ouverte ? Avez-vous dû la commander par un numéro ou le serveur a-t-il su répéter le nom du vin ? L'a-t-il servi correctement ?

A-t-il débarrassé votre assiette d'entrée avant d'apporter votre plat principal ? Le serveur vous a-t-il demandé de garder votre fourchette ou vous en a-t-il apporté une propre ? Votre table a-t-elle été nettoyée ?



Regarder autour

Regardez toute la salle et les tables près de vous - est-ce que quelqu'un essaie d'attirer l'attention du serveur en regardant autour ou en agitant la main ? Est-ce que quelqu'un essaie de faire un signe de la main pour payer l'addition (et personne ne veut prendre son argent) ? Est-ce que quelqu'un est venu vous demander si tout allait bien ? Est-ce que vous passez un bon moment ?

Payer votre addition

Est-ce que le serveur est aimable avec vous ? Vous a-t-il apporté votre addition assez rapidement ou trop tôt ? Est-ce que votre serveur vous a proposé un café et un dessert ? Lorsque vous avez sorti votre carte de crédit ou votre argent, est-il venu prendre votre carte ? Vous a-t-il fait emballer votre propre emporte-restes ? Est-ce que quelqu'un vous a rapporté l'addition avec le bordereau de la carte de crédit ou devez-vous vous souvenir du montant vous-même ? Si vous avez payé en espèces, vous a-t-on rendu la monnaie ? Est-ce que quelqu'un vous a remercié ?

Au moment de quitter

Le gérant (votre patron) est-il venu vous voir assez de fois pour vous demander si tout allait bien ? A-t-il vérifié d'autres tables quand vous étiez là ? Est-ce qu'il contribue à maintenir vos standards de service ou est-ce qu'il « se préoccupe seulement de sa petite besogne » ? En quittant, est-ce que quelqu'un vous a remercié et vous a démontré que vous êtes une personne spéciale et importante ?

En quittant le restaurant, dites-vous que vous étiez sans doute le client le plus important du restaurant ce soir-là – vos amis et votre patron vous ont servi – et vous avez fort probablement reçu le meilleur service de la soirée. Est-ce que le service était assez bon ? Pouvez-vous l'améliorer ? Et si vous le pouvez, le ferez-vous ?

Vous devriez demander à tous vos confrères de travail de faire la même chose – c'est une expérience inoubliable, souvent un aperçu embarrassant et qui vous donne les outils nécessaires pour devenir un bien meilleur professionnel.





www.visa.ca