



26/07/2018

Les fondamentaux de l'accueil client... **vus par un professeur de restaurant !**

Trop simple d'accueillir un client ? Pas sûr. Mettons-nous dans la peau d'un jeune apprenant qui s'apprête à connaître les règles élémentaires pour (bien) recevoir au restaurant. Nicole Jouffret, professeure de restaurant, nous distille ses conseils sur ce qu'il faut dire et ne pas faire.

Bien accueillir un client peut paraître une évidence et pourtant ceci n'est pas si intuitif et évident que cela ! Beaucoup de jeunes choisissent les métiers de la restauration comme job d'été, mais il s'agit (vraiment) d'un vrai métier. Lors de nos formations,

nous leur apprenons les bases de l'accueil : dire « bonjour », « merci », « bon appétit »... Et si, finalement, ces simples mots ne suffisaient pas, et que les clients attendaient plus ? L'accueil ne dure que quelques secondes durant lesquelles l'hôte se forgera sa première impression sur l'établissement, mais surtout, sur la manière dont il va être servi.

Accueillir n'est pas installer

La première règle à respecter est la prise en charge. Accueillir ne veut pas dire installer ! Soigner le premier échange en souriant, en souhaitant la bienvenue et en étant chaleureux. L'accueil est un moment important auquel il faut apporter un soin tout particulier. Il doit être adapté en fonction de la clientèle, et ne pas différer selon les établissements. Par exemple, un client doit être tout aussi important dans une pizzeria, une brasserie ou un établissement étoilé. Il attend de la bienveillance dans l'accueil que nous lui octroyons. Si celui-ci est soigné, le convive est dans de bonnes dispositions avant de commencer son repas. Le contact visuel, le langage non-verbal (gestuelle...), la posture ouverte sont nécessaires pour établir le premier contact lors de l'accueil-client.

« *Bonjour, Madame, Monsieur, soyez les bienvenus !* », « *Bonsoir, Madame, Monsieur, nous sommes heureux de vous recevoir !* » Ces phrases d'accueil toutes simples, accompagnées d'un sourire, sont de véritables déclencheurs de bonne humeur. Aux jeunes, nous leur disons de ne pas hésiter à regarder leurs clients, de leur donner de l'importance. S'ils ne sont pas réceptifs, cela ne vient pas forcément d'eux, ni de leur impression du restaurant. Les mots d'ordre : rester chaleureux, courtois et positif ! Ne pas oublier non plus que les clients habitués ont besoin d'être reconnus par leur nom, par une attention (table identique, mémorisation de leur eau, vin, etc). Un bon accueil est le meilleur des plats que l'on puisse proposer et servir dans un restaurant.

Et après...

« Notre » métier s'apparente à celui de vendeur. Le client attend d'être guidé dans ses choix et surtout de passer un moment agréable ! Lors de la prise de commande, ou lorsque l'on apporte les cartes, il faut veiller à ne pas le faire trop mécaniquement. Selon moi, la question « *Voulez-vous un apéritif ?* » est trop impersonnelle. Lorsque l'on connaît la marge effectuée sur les apéritifs et les cocktails, il est temps de modifier les habitudes. « *Madame, Monsieur, aujourd'hui, notre barman a confectionné un cocktail création frais, désaltérant, acidulé...* » À nous de nous adapter (régimes alimentaires, enfants, etc) et de proposer en fonction des souhaits. La relation entre la cuisine et la salle doit également être une priorité.

Lors du service des mets, le « *bon appétit* » ou « *bonne continuation* », c'est fini ! Trop entendu. Il faut plutôt accompagner son client en lui présentant (même rapidement) le plat. Plus important, ne pas hésiter à retourner à sa table pour savoir si le plat est à son goût ou s'il a un besoin particulier. Également, rien de plus agaçant pour un client d'entendre « *ça été ?* », d'écouter à peine sa réponse, et... de ne rien faire ! Un convive dont le mécontentement est pris en charge sera plus à même de revenir ! S'excuser pour un désagrément n'a rien de déshonorant. Il faut

garder en mémoire qu'une relation commerciale est une relation entre deux personnes, et celle-ci doit être de confiance pour qu'elle soit réussie.

Ne pas délaissier la prise de congé

La prise de congé est un autre moment clé de l'accueil au restaurant. Cette touche finale laissera, elle aussi, comme les premières secondes, une impression durable. Une attention particulière, un mot gentil, agréable ou même drôle, un petit cadeau sont autant de manières de dire « à *bientôt* ». Le départ est le dernier contact avec l'établissement. Il faut faire en sorte de laisser une émotion positive aux clients. Dans le monde concurrentiel de la restauration, où les produits se valent et les choix abondent, la qualité de l'accueil peut faire une énorme différence dans la fidélisation de la clientèle. Nous sommes en pleine évolution numérique, notamment avec l'énorme portée des réseaux sociaux qui font désormais partie intégrante de notre vie. Le personnel de salle joue un rôle très important dans la notation et les commentaires laissés par les clients sur la toile.

Par **Nicole Jouffret**