

**TRIBUNE LIBRE**

## **LA RESTAURATION EST UN MÉTIER DE SERVICE**

**Tous les quinze jours**, nous vous proposons de retrouver dans cette rubrique les conseils marketing, vente et services de **Thierry Poupard, auteur de 'Service attitude'**.

On a tendance à oublier qu'entre un bon et un mauvais restaurateur, il y a une différence de chiffre d'affaires d'au moins 15 %. En effet, la restauration est une prestation de service qui consiste en un échange bref ou de longue durée, unique ou répétitif, entre un client et une serveuse ou un serveur, un échange qui revêt une importance cruciale, car de lui dépend la réussite du repas et, surtout, la satisfaction du client. Le bon service permet de gagner plus d'argent tout en faisant plaisir au client. Ceux qui pensent que le métier de restaurateur consiste simplement à servir au client le repas qu'il a commandé sont dans l'erreur parce que rares sont les clients qui déjeunent ou dînent sans tenir compte de la qualité de l'accueil et du service qu'ils reçoivent. Au contraire, non seulement c'est le deuxième critère de choix d'un restaurant mais il explique que certains restaurateurs arrivent à fidéliser leurs clients, que certains serveurs parviennent à obtenir de bons pourboires ou que d'autres réussissent à vendre plus de produits au client.

Tous absorbés que vous êtes par la pression quotidienne d'un métier difficile, beaucoup en ont oublié les fondamentaux du service. Nous allons remédier à cela, ensemble, si vous le voulez bien à travers cette rubrique bi-mensuelle qui remémorera à certains les bonnes pratiques, qui donnera des idées à d'autres, qui attirera l'attention de tous sur tel ou tel élément de marketing (oui, le marketing n'est pas réservé aux seules grandes chaînes) ou de vente dont l'unique objectif est de vous aider à améliorer les performances de votre café, de votre brasserie, de votre restaurant. Car vous n'imaginez pas le potentiel de chiffre d'affaires qui est à portée de main en agissant sur des choses simples et faciles à mettre en oeuvre, sans bouleversement ni investissement. Et partant du principe que l'on n'obtient rien de mieux si l'on ne change rien, il n'appartiendra qu'à vous de suivre les conseils que vous glanerez ici ou là pour prendre de bonnes habitudes, acquérir de nouveaux réflexes, réaliser des actions aux résultats positifs, bref, pour devenir meilleur.

Dans la restauration, comme dans la plupart des secteurs économiques d'ailleurs, ce sont les mauvais qui disparaissent et les bons qui progressent. Ces derniers, loin d'accuser la fatalité ou de s'en remettre aux politiques dans l'espoir de bonnes nouvelles, savent qu'un bon service peut toujours sauver un produit médiocre et que le contraire est rarement vrai. Ils ont également compris que la restauration est leur secteur d'activité et que leur métier est le service.

Rendez-vous dans quinze jours. Et d'ici là, 'bon service !'

[thierrypoupardservices.com](http://thierrypoupardservices.com)