

Le 14/03/07 – Thierry Poupard pour Néorestauration – Chronique N°15 : mars 2007

Le prix de l'attention, le coût de l'inattention

Non seulement un service attentif ne coûte rien mais il ajoute beaucoup de valeur.

Pour un client, il y a encore plus insupportable que l'attente, c'est l'inattention, le fait d'être ignoré par le personnel de service. Seul les cafeterias et les selfs échappent à ce phénomène bien qu'il se produise souvent au moment de payer : la caissière est partie nettoyer une vitrine, il n'y a plus de monnaie, il faut changer le rouleau de la caisse... Chacun sait que la frustration du client provient moins du temps mis à le servir que des moments où il ne se passe rien. Par conséquent, il faut tuer les temps morts.

Dans les formules avec service au comptoir, être attentif au client consiste à éviter de se baisser, de ranger, de discuter ou de s'éloigner pour s'occuper de lui dès qu'il se présente. Cela permet une accélération du temps de service - la composante fondamentale de la restauration dite rapide - donc de servir plus de clients en un même laps de temps. On espère que le responsable du restaurant en sera reconnaissant au personnel car, pour lui, c'est du chiffre en plus. Si la norme est de servir un client en deux minutes et que le service attentif fasse gagner 3 secondes par client, et bien, ce ne sont plus 30 clients qui seront servis en une heure, mais 38. Soit, pour une dépense individuelle moyenne de 7€, un gain de 56€ par heure. Multiplié par le nombre de caisses - disons cinq - et les deux heures de rush du midi, cela fait 560€ par jour. C'est à dire plus de 200.000€ par an de CA additionnel, sans tenir compte du service du soir !

Dans les restaurants à service à la table, les occasions de pratiquer le service avec attention sont multiples : quand le client arrive, on l'installe, puis, sitôt assis, on lui propose un apéritif ou une boisson en même temps qu'on lui remet la carte. Pendant le repas, ce sont bien évidemment le regard, le geste ou le bras levé du client que l'on doit guetter afin de s'empressement de répondre à une demande avérée (pain, sel, moutarde...). Et, lorsque aucun client n'exprime de besoin, le personnel doit observer chaque table afin de proposer une autre boisson si la première est terminée ou pour débarrasser et apporter la suite. Une fois le repas terminé, il ne faudrait pas croire que faire attendre le client pour lui apporter l'addition va l'inciter à commander autre chose. Quant à l'obliger à patienter pour lui rendre sa monnaie c'est un flagrant délit d'impolitesse. Quel bénéfice retirer d'un service attentif ? La récompense pour le personnel est souvent un pourboire supérieur. Imaginons que, dans un restaurant qui fait 50 couverts avec une moyenne de trois convives par table, le service attentif se traduise par un pourboire supérieur de 1€ à chaque addition, soit 17€ par service. En un mois, le pourboire du personnel aura augmenté de 700€ ! Et pour le restaurateur, imaginons que cela permette de vendre une boisson - un verre de vin à 4€ - et un café à 2,50€ en plus à un client sur dix. Le gain sera de 32,50€ par service, c'est à dire près de 20.000€ dans l'année !

Enfin et surtout, le service attentif ajoute une valeur précieuse, celle d'avoir un client satisfait qui aura envie de revenir et recommandera le lieu. A l'opposé, un service négligent frustre le client qui, devant patienter plus que de raison, se passer de pain ou de sel et en rester à son unique boisson, ne laissera pas de pourboire, préférera aller prendre son café au bureau et, pire, partira mécontent et ira le lendemain chez le concurrent d'en face...