

'Service attitude'

Le mauvais accueil fait fuir les clients, le bon les attire

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'.

Toutes les enquêtes nous le rappellent et la réalité quotidienne nous le prouve : l'accueil dans les lieux de restauration est globalement médiocre. Si vous pensez que la personne qui pénètre dans votre restaurant est là juste pour consommer, vous avez tort. Si vous considérez qu'il suffit de lui servir ce qu'elle a commandé, vous avez doublement tort. Un client entre chez vous pour faire une pause, pour se détendre parce que se restaurer est - et a toujours été - un moment de plaisir. Même pour un déjeuner rapide. Il attend qu'on l'accueille dès son arrivée, qu'on lui propose de s'installer à une table propre et correctement dressée ou de se placer à un coin de comptoir net, qu'on prête attention à lui, qu'on ne le fasse pas attendre, qu'on lui souhaite un bon appétit en apportant le plat commandé, qu'on le remercie au moment où il paie et qu'on le salue à son départ. Cela fait au total cinq ou six petites phrases à prononcer naturellement, avec courtoisie, sans se forcer et, surtout, surtout, avec le sourire. Pour cela, inutile d'avoir fait une école, pas besoin de formation ni d'investissement ; c'est une simple question de volonté et de discipline. Mais son importance est capitale. Et il faut garder présent à l'esprit les trois principes qui contribuent à la bonne qualité du service : primo, c'est au patron de montrer l'exemple. N'espérez pas de votre personnel qu'il soit accueillant si vous ne l'êtes pas vous-même, en toutes circonstances. Secundo, avant de penser à la prestation, il faut penser à la relation parce qu'il est prouvé qu'un sourire met le client dans de bonnes dispositions pour commander et peut bien souvent rattraper une défaillance ou une erreur. Tertio, lors du recrutement de votre personnel vous devez être beaucoup plus attentif à ses qualités de contact qu'à son expérience ou ses aptitudes professionnelles. En effet, vous pourrez rapidement améliorer la technique d'un personnel motivé, alors qu'il vous sera impossible de changer la personnalité ou de modifier le comportement d'une serveuse ou d'un serveur acariâtre.

Le restaurant où l'on ne sourit pas, où l'on ne communique pas son plaisir de servir perd des clients au profit de celui qui pratique un accueil et un service de qualité qui satisfont les siens, donc, qui les fidélisent. Et il est tellement plus facile de perdre un client que d'en gagner un nouveau ! À méditer chaque jour, dès l'ouverture, à chaque fois qu'une personne pousse la porte de votre établissement.

Thierry Poupard, auteur de *Service Attitude*

thierrypoupardservices.com