



MAÎTRE D'HÔTEL & MAÎTRE DE MAISON

~Remettre la convivialité au cœur du restaurant~

Elio Henri & Louis Morin



La recherche prioritaire des clients dans un restaurant

De nos jours, les clients recherchent avant tout la qualité de la nourriture. En effet, dans une société où la consommation de produits industriels prend de plus en plus de place dans la vie des gens, le restaurant est l'endroit idéal pour les clients de trouver de la qualité dans des produits frais, bien travaillés et présentés avec soin. "L'environnement est devenu la préoccupation principale des clients. Ils soutiennent avoir le droit à une alimentation de qualité. L'homme prend de plus en plus conscience des conséquences de sa consommation et souhaite l'améliorer". Avec de nombreux reportages dénonçant les conditions de vie des animaux condamnés à finir dans nos assiettes ou les produits chimiques utilisés pour la production de fruits et légumes, cette situation choque une partie de la population qui, à l'heure actuelle, tend vers une alimentation plus saine et respectueuse de l'environnement, aussi bien animale que végétale. "En effet, les hommes ont maintenant des exigences de respect des saisons, de transparence dans leurs ingrédients et la préparation de leurs assiettes" (annexe 1).

Toutefois, la clientèle est de moins en moins patiente à cause des nouvelles technologies et applications, tout est accessible rapidement. "La clientèle s'intéresse de plus en plus à la restauration rapide" (2). C'est pourquoi aujourd'hui, il y a une tendance pour un service rapide, décontracté avec une prestation haut de gamme, des prix attractifs et des produits de qualité et qui plus est d'origine. En effet, le coût des repas est un élément crucial, certains clients recherchent des restaurants offrant un bon rapport qualité-prix, tandis que d'autres peuvent être prêts à dépenser davantage pour une expérience gastronomique exceptionnelle.

Dans un second temps, les clients attendent également plus qu'un simple repas, mais un réel moment de convivialité, une parenthèse le temps d'un repas pour sortir de leur quotidien (annexe 1). Le contact entre le restaurateur et du client est essentiel, il permet de proposer une expérience agréable et mémorable incluant évidemment un bon équilibre entre la nourriture, le service et l'ambiance. Le restaurant d'aujourd'hui doit pouvoir être multitâche en proposant un réel univers pour le client, réussir à immerger ce dernier pour qu'il se sente bien et puisse profiter d'une bonne cuisine rapide, respectueuse de l'environnement et au moindre coût.

<https://lacarte.menu/blog/what-do-people-look-for-when-going-to-a-restaurant> (1)

<https://www.toute-la-franchise.com/vie-de-la-franchise-A20572-la-restauration-rapide-seduit-les-p.html> (2)

Deux situations de service où la convivialité ambiante nous a été ressentie

Fersonnellement, (Louis) j'ai pu ressentir la convivialité ambiante lors de mon stage de première année de BTS. J'ai eu la chance de travailler en tant que commis de salle au restaurant L'Orangerie du palace des Airelles à Gordes. Cette convivialité ambiante passait déjà par l'infrastructure de la salle de restaurant.

La décoration donne un aspect très chaleureux, ce qui se ressentait dans l'approche qu'avaient tous les chefs de rang, maître d'hôtel, sommelier et commis dans la relation avec la clientèle.



L'équipe du restaurant travaille en mettant l'accent sur la satisfaction client et cela passe par une bonne convivialité.

C'est pourquoi, il était nécessaire de chercher l'équilibre entre la communication, l'échange et l'expérience que l'équipe souhaitait mettre en place. Du commis de salle, au maître d'hôtel, tous les postes avaient leur importance pour le bon déroulement du repas de chaque client.

Chaque personne de l'équipe jouait un rôle important et cela permet aux clients de se sentir privilégié et choyé.

Pour ma part, (Elio) j'ai pu observer de nombreuses occasions où la convivialité ambiante était importante. Que ce soit lors de mes services traiteur durant des mariages, ou chez Georges Blanc lorsque j'étais chef de rang...

Pourtant il y a bien un moment où la convivialité était très significative. Lors de mon stage de BTS j'ai eu l'opportunité de partir au Canada au restaurant OmégaBon du ParcOméga.

Durant ce stage j'ai compris que la convivialité et la manière de communiquer avec les clients changeait beaucoup en fonction des pays et des cultures peu importe la langue.

La flagrante différence est que peu importe le restaurant les Canadiens attendent beaucoup du service. Ils mettent beaucoup plus l'accent sur l'importance des métiers de salle et la nécessité et l'intérêt d'avoir un bon service. C'est dans ces services là où il était primordial de prendre le temps de parler et s'intéresser

au client et celui-ci faisait de même. L'offre de service était très personnalisée et unique. La convivialité était aussi présente dans la façon de communiquer. Au Canada, je tutoyais mes clients Québécois tout en veillant à garder un vocabulaire convenable. Cette façon de s'exprimer avec les clients était similaire dans les autres restaurants canadiens ou lorsque j'étais à mon tour client, les différentes personnes qui réalisaient le service me tutoyaient.



Les éléments qui ont permis cette convivialité

La définition même de la convivialité sont les rapports positifs entre personnes dans la société.

Sachant ceci, on pourrait penser que la convivialité est un facteur sur lequel le restaurateur n'a aucun impact.

Pourtant dans les éléments qui ont été cités on peut remarquer que la convivialité ambiante peut être en premier ressenti grâce à l'infrastructure. La décoration, les facteurs d'ambiance, l'aménagement dans le restaurant sont des éléments importants pour que le client ressente l'ambiance conviviale du restaurant avant même qu'il n'ait été servi.

L'ambiance à l'intérieur de la salle a un très gros impact sur le ressenti des clients, si les clients se sentent à l'aise dans le restaurant ils seront plus à même d'avoir un comportement attrayant et donc d'être plus apte à profiter du repas.

Par ailleurs, il ne faut pas lésiner sur l'impact du relationnel au restaurant et dans les cas que nous avons pu citer le personnel en salle a le plus grand impact pour que l'ambiance dans la salle soit conviviale. Un personnel avenant et sociable permettra au client de se sentir d'autant plus dans une ambiance conviviale et dans laquelle il se sent bien.



Les avantages de cette convivialité

La convivialité permet de créer de beaux souvenirs dans la tête de nos clients afin de leur donner l'envie de revenir. Une bonne prestation conviviale installe une atmosphère chaleureuse et accueillante pour la clientèle. Les clients ont tendance à revenir dans des établissements où ils se sont sentis bien. De ce fait, la convivialité engendre la fidélisation de notre clientèle et celle-ci agit en cercle vertueux. En effet, elle permet d'avoir un bouche-à-oreille positif non négligeable pour se faire connaître et devenir un établissement reconnu. C'est pourquoi la convivialité devient de plus en plus primordiale dans les établissements d'aujourd'hui. Tout est bénéfique pour le restaurateur utilisant la convivialité, l'image de marque est positive, attire des nouveaux clients et renforce la réputation du restaurant dans la communauté.

Les employés travaillant dans un environnement convivial sont généralement plus motivés. Cela peut se traduire par un meilleur service à la clientèle, une bonne productivité et une diminution du taux de rotation du personnel. De plus, elle peut contribuer à réduire les conflits entre les clients et le personnel. Les clients sont plus enclins à être compréhensifs face à des erreurs mineures lorsque l'atmosphère est conviviale.

En résumé, la convivialité en restaurant peut améliorer l'expérience des clients, favoriser la fidélité, renforcer l'image de marque, motiver le personnel et créer une atmosphère générale positive, contribuant ainsi au succès à long terme de l'établissement.

Les éléments incontournables d'un restaurant convivial.

La convivialité, telle qu'exploré par Brillat-Savarin, transcende le simple acte de se nourrir pour devenir une expérience sociale profonde au sein d'un restaurant. Brillat-Savarin souligne que la convivialité ne cherche pas à homogénéiser, mais plutôt à pacifier et socialiser, instaurant une atmosphère d'égalité et d'inclusion. En effet, l'auteur mentionne que la convivialité "admet chacun autour de la table sans aucune distinction de statut ni hiérarchie sociale." Cette idée de modernisation de l'espace culinaire se révèle essentielle pour créer une expérience où tous les convives se sentent bienvenus, quel que soit leur rang dans la société.

Par ailleurs, la convivialité va de pair avec les rapports entre les individus. Cette caractéristique souligne l'importance d'encourager des interactions positives et enrichissantes au sein du restaurant. Ainsi, le personnel, l'ambiance et même la disposition des tables doivent favoriser des échanges qui vont au-delà du simple partage de repas.

L'idée de rapports autonomes suggère également une certaine liberté dans le choix des plats et la manière de les déguster, encourageant ainsi l'expression individuelle au sein de la convivialité collective.

La convivialité ne repose pas que dans un seul élément. Cela suggère que chaque élément du restaurant, qu'il s'agisse de la décoration, du service ou du menu, doit contribuer à créer une expérience où chaque détail a une intention et une raison d'être. Dans cette idée, la convivialité devient une véritable expérience sensorielle et émotionnelle, où chaque convive est immergé dans une ambiance.

Le goût des réunions joyeuses et des festins est également un élément crucial. Brillat-Savarin évoque que "la gourmandise est un des principaux liens de la société", soulignant ainsi que la convivialité ne se limite pas à la nourriture, mais englobe l'ensemble de l'expérience sociale autour de la table. Les restaurants conviviaux devraient donc viser à créer une atmosphère joyeuse et festive, où les repas sont des moments de célébration partagée.

Enfin, la convivialité, selon Brillat-Savarin, crée une communauté quasi égalitaire, effaçant les différences socio-économiques. Cette vision idéaliste place le restaurant convivial comme un lieu de rencontre où la diversité est célébrée et où tous les convives se retrouvent sur un pied d'égalité. Ainsi, un restaurant convivial devrait être perçu non seulement comme un lieu gastronomique, mais aussi comme un espace social où la convivialité devient le fil conducteur, liant les individus dans une expérience culinaire et humaine inoubliable.

En effaçant les différences socio-économiques, le restaurant convivial vise à établir une communauté quasi égalitaire où la diversité est célébrée, et où les distinctions sociales s'estompent au profit d'une expérience humaine partagée.

La description de notre futur restaurant basé sur la convivialité

Bienvenue au "Savoureux Lyonnais", un établissement traditionnel d'exception niché au cœur de Lyon. Notre restaurant combine habilement la qualité des plats, le service rapide, une ambiance décontractée, des prestations haut de gamme et des prix attractifs, le tout enveloppée dans une atmosphère conviviale.



Notre menu présente une sélection variée de plats lyonnais..

Parmi nos incontournables, vous retrouverez la "Quenelle de Brochet" avec sa sauce Nantua veloutée, la "Cervelle de Canut" et bien sûr, la "Saucisse de Lyon". Nous nous approvisionnons en produits locaux de qualité en favorisant les circuits court. Des fromages AOC ornent notre plateau. Les légumes et herbes fraîches proviennent des marchés locaux, tandis que la viande est sélectionnée auprès de bouchers locaux. Nous cultivons des relations étroites avec nos fournisseurs locaux, privilégiant les pratiques agricoles durables. Nous mettons en valeur des vins de la région avec des appellations telles que Beaujolais et Côtes-du-Rhône, élevant ainsi l'expérience gastronomique. Nous proposons des menus allant de 24€ le midi à 47€ le soir.

Au "Savoureux Lyonnais", notre service rapide et décontracté est une pièce maîtresse de l'expérience culinaire que nous offrons. Nous croyons en l'idée que la rapidité ne doit pas sacrifier la convivialité, et vice-versa.



Nos serveurs arborent une tenue élégante, à la fois professionnelle et décontractée. Ils portent des chemises aux couleurs chaudes avec des tabliers en lin, donnant une touche moderne à l'esthétique traditionnelle lyonnaise.

Dans un souci de créer une atmosphère amicale et décontractée, nos serveurs adoptent le tutoiement. Cela élimine les barrières formelles, invitant nos clients à se sentir à l'aise et détendus. Le dialogue est sincère et amical, tout en restant respectueux. Cette approche contribue à créer un lien personnel entre les serveurs et les clients, favorisant une expérience plus intime. Lors de la réservation les clients sont avertis quant à l'utilisation du tutoiement au sein de notre restaurant.

Nos serveurs sont formés à être à la fois décontractés et professionnels.

Ils maîtrisent l'art de fournir un service impeccable tout en laissant transparaître une attitude décontractée. Cela inclut le maintien d'un langage corporel ouvert, des sourires naturels et une approche positive. Ils sont également formés pour gérer les situations délicates avec calme et efficacité, renforçant ainsi l'idée que décontraction ne signifie pas négligence.

L'environnement de travail au "Savoureux Lyonnais" encourage la collaboration et l'efficacité. Les serveurs travaillent en équipe, partageant les responsabilités pour garantir un service rapide sans compromettre la qualité. La communication entre le personnel de salle et de cuisine est fluide, permettant une coordination sans failles.

La rapidité du service repose sur l'efficacité de chaque personne de la chaîne. Nos serveurs sont formés pour anticiper les besoins des clients. Des systèmes de commande électroniques sont utilisés pour transmettre rapidement les bons à la cuisine.

Au "Savoureux Lyonnais", la convivialité est bien plus qu'une simple valeur, c'est l'essence même de notre expérience gastronomique. Nous mettons en œuvre plusieurs éléments pour créer une atmosphère chaleureuse et accueillante qui définit notre engagement envers la convivialité.

Nos serveurs sont formés pour offrir un accueil chaleureux à chaque client.

Dès l'entrée, un sourire sincère et un salut cordial établissent immédiatement une connexion personnelle. La convivialité transparaît dans notre service personnalisé. Nos serveurs prennent le temps de connaître les préférences des clients, offrant des recommandations adaptées.

Côté salle l'aménagement intérieur du restaurant est pensé de manière à favoriser l'intimité tout en préservant une atmosphère conviviale. Des espaces entre les tables permettent aux convives de profiter de leur repas sans être perturbés tout en facilitant les échanges et les interactions.

La sélection soignée d'une playlist adaptée et un éclairage subtil contribuent à créer une ambiance détendue et conviviale.

Le style de décoration qui domine au est un mélange subtil de tradition lyonnaise et de modernité. Des éléments classiques, tels que des motifs damassés inspirés de la soie lyonnaise, cohabitent avec des touches modernes. Les couleurs choisies pour la décoration reflètent l'élégance et la chaleur.

Des nuances de Bordeaux, de beige et de gris créent une ambiance raffinée et apaisante. Ces couleurs sont choisies pour compléter les teintes naturelles des matériaux utilisés, comme le bois.

Pour renforcer le caractère convivial du "Savoureux Lyonnais", nous organisons régulièrement des événements et des soirées thématiques. Nous proposons des soirées "Découverte de France" où le dernier samedi du mois nous organisons un repas autour d'une région française. Ces soirées sont seulement disponibles à la réservation et pour accentuer la convivialité, les clients se retrouvent tous autour d'une même table centrale. Cette idée de la table centrale nous vient de la salle du Plaza Athénée, dans lequel si situe une grande table. Cette occasion spéciale rassemble la communauté autour de la gastronomie, renforçant ainsi les liens sociaux et l'esprit convivial du restaurant.



Chaque élément du restaurant est minutieusement conçu pour offrir bien plus qu'une simple expérience culinaire. Depuis la décoration élégante mêlant tradition et modernité jusqu'à l'aménagement intérieur réfléchi, tout est pensé pour créer une atmosphère accueillante et raffinée. La convivialité est au cœur de notre approche, avec des serveurs chaleureux et un service personnalisé qui contribuent à une expérience inoubliable. La qualité de la nourriture, ancrée dans la richesse de la cuisine lyonnaise et soutenue par des pratiques durables. Les facteurs d'ambiance, tels que la musique et l'éclairage ambiant, complètent cette expérience immersive, créant un lieu où chaque détail contribue à l'épanouissement des sens. Au "Savoureux Lyonnais", l'équilibre entre tradition et modernité, convivialité et excellence culinaire, forme l'essence d'un restaurant où chaque instant est une célébration de la gastronomie lyonnaise dans un cadre à la fois élégant, accessible et inoubliable.

Briefing d'ouverture du restaurant

"Bonjour à tous, dans 20 minutes, nous ouvrirons les portes du "Savoureux Lyonnais". C'est un moment que nous attendions avec impatience, nous sommes tous là pour créer une expérience exceptionnelle pour nos clients.

Notre objectif est clair, nous sommes bien plus qu'un simple restaurant, nous sommes une famille et nous souhaitons transmettre cela à travers notre restaurant typique Lyonnais, où tradition et modernité se rencontrent dans un cadre élégant et convivial. Chaque plat que nous servons, chaque interaction que nous avons avec nos clients, doit refléter notre engagement envers l'authenticité et la convivialité. Chaque interaction doit être chaleureuse, amicale, et personnalisée. N'oubliez pas le tutoiement pour créer une atmosphère décontractée. En effet, le tutoiement est en quelque sorte la cerise sur le gâteau de notre maison puisque c'est un réel pari que nous nous faisons pour amener la meilleure prestation de services possible.

Rappelez-vous, nous ne vendons pas simplement une carte mais une expérience.

La convivialité doit être ressentie dans chaque coin du restaurant.

Soyez attentifs à tous nos clients. L'objectif est de les faire se sentir uniques et privilégiés.

Enfin, n'oubliez pas que nous sommes persuadés que nous sommes une équipe exceptionnelle et je suis convaincu que ce soir, nous allons créer des souvenirs à la hauteur pour nos clients. Prenez du plaisir, amusez-vous, souriez, soyez passionnés par ce que vous faites, et montrez à nos convives pourquoi le "Savoureux Lyonnais" est l'adresse à ne pas rater.

Sur ce, c'est parti, à l'action et faisons de ce premier service une satisfaction personnelle pour vous et pour nos clients ! Merci à tous."

