

Les temps sont durs ? Des pistes pour agir !

Depuis plus de 5 ans, la reprise nous est annoncée et les grands bureaux d'analyse et de sondage se plantent tous magistralement. Les politiciens leur emboîtent le pas mais la Suisse régresse. Nous sommes encore dans le peloton de tête mais... En effet, cette année, nous avons encore perdu un rang dans le classement des pays les plus productifs. Premier rang, la Finlande, devant les USA... si vous analysez le cas de la Finlande, il y a matière à comparaison et à réflexion. Pourquoi la Suisse ne fait-elle pas aussi bien ?

Narcisse Niclass

www.pme-ch.ch

Les statistiques pour qui ?

Régulièrement la presse fait état de légères améliorations, 0,2%, 0,4%, de résultats aussi bons qu'au printemps 1998, de fléchissements imperceptibles... bref quelqu'un nous roule dans la farine. Est-ce que la Confédération arrange les chiffres ? Est-ce que l'Office fédéral des statistiques compare des choses pas comparables ? La réalité du terrain est là, les temps sont durs. Il suffit de visiter certaines rues, jadis commerçantes pour constater les dégâts. Churchill disait : « Je ne crois que les statistiques que je maquille moi-même. »

Points forts – Points faibles

Dans le numéro précédent, nous avons approché un aspect général afin de donner des idées adaptables à tous les établissements. Nous nous étions concentrés sur les petits détails qui peuvent rendre service aux clients, aux visiteurs.

L'idée était d'aller au-delà du débit de boissons en pensant lieu de contacts et de rencontres. Nous reviendrons sur cet axe qui peut être un point fort pour attirer les clients... et les fidéliser.

L'ambiance comme niche

Vous avez remarqué que dans des lieux forts différents sur le point de l'accès, certains établissements font du chiffre et d'autres non. Ce n'est pas toujours le restaurant le mieux situé qui s'en sort le mieux. Pourquoi ?

La réponse a plusieurs visages mais souvent l'ambiance fait la différence. L'ambiance est une alchimie subtile que vous devez créer en accord avec votre personnalité de patronne, de patron, et que vous devez communiquer à votre équipe. Est-ce que vous avez parlé de votre mission, de vos objectifs à votre personnel ? La technique de service c'est bien. Les démarches d'accueil et de flux de travail, c'est excellent mais l'ambiance.

Souvenez-vous des derniers établissements qui vous ont laissé une forte impression. Il y avait quelque chose. Certes, les mets, le choix, le

confort et le service sont des points prioritaires mais souvent, il y avait le petit plus qui vous a touché dans votre subconscient.

Une méthode simple, prenez le temps de vous asseoir à plusieurs endroits de votre établissement et regardez le cadre avec un regard neuf. Qu'est-ce qui vous plaît ? Qu'est-ce qui vous dérange ? Est-ce que vous avez envie de retenir cette place pour la prochaine visite ? Faites une observation du terrain, de votre terrain. Vous serez étonné de votre critique et de votre analyse. Naturellement, vous changerez les points qui vous déplaisent, immédiatement. Sachez que vous n'avez pas besoin d'un consultant pour faire ce travail. C'est gratuit. Vous prenez 30 minutes par semaine et c'est suffisant. Par contre, n'oubliez pas de noter vos remarques afin de faire un travail suivi et de pouvoir en discuter avec des proches, des amis, vos collaborateurs.

La décoration, régulièrement, vos fournisseurs vous balancent du matériel de promotion. C'est une aide, ce peut être un plus mais il faut avoir de la méthode. Quand vous passez un nouveau message, il faut enlever les anciens. Transformer votre établissement en supermarché, ce n'est pas une bonne idée.

Pensez à l'esthétique. Trop de messages nuisent et c'est aussi de la pollution. Un client ne veut pas être agressé visuellement quand il prend son café ou discute avec des amis. Vous trouvez ces textes sur www.basta-info.net, dans la rubrique [presse]. Vous pouvez utiliser ce journal, votre journal, pour une petite séance avec votre équipe. Partager l'information c'est gratuit et ce peut être une bonne occasion de travailler ensemble, avec votre team. A suivre...