**![C:\Documents and Settings\anbersuder\Local Settings\Temporary Internet Files\Content.IE5\QCQY3SVA\MC900388988[1].wmf]()GRILLE D’OBSERVATION DE L’ACCUEIL EN RESTAURANT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ETAPES DE L’ACCUEIL | C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\65GNLCJN\MC900433160[1].jpg | http://www.xn--icne-wqa.com/images/icones/2/9/face-plain-2.png | C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\H12ELATB\MC900433161[1].jpg | OBSERVATIONS |
|  | **ATTITUDES D’ACCUEIL** |  |  |  |  |
| 1. | Le serveur a une tenue vestimentaire irréprochable |  |  |  | La tenue professionnelle se doit d’être parfaite, au risque de donner une mauvaise image du restaurant. |
| 2. | La présentation physique du serveur est nette et impeccable (coiffé, rasé…) |  |  |  | La présentation physique du vendeur donne la perception que ce fera le client du restaurant. |
| 3 | L’attitude du serveur est accueillante, il est détendu et souriant. |  |  |  | Dans le cas contraire, il pourrait laisser croire aux clients qu’il y a des soucis dans ce restaurant (en cuisine..). |
| 4  | La posture du serveur est dynamique et droite. |  |  |  | Toujours penser au reflet de l’image que l’on donne du restaurant. |
| 5 | Le serveur veille à montrer sa présence sans s’imposer. |  |  |  | Le client doit avoir le temps d’entrer dans le restaurant et de s’imprégner de l’ambiance. |
|  | **TECHNIQUES D’ACCUEIL A L’ARRIVEE DU CLIENT** |  |  |  |  |
| 6 | Ouvrir la porte au client |  |  |  | Le client doit se savoir attendu |
| 7 | Le serveur à tout de suite un mot d’accueil sympathique « bonjour Madame, Monsieur… » |  |  |  | Il est primordial de proposer une disponibilité immédiate. |
| 8 | Le SERVEUR appliquera la technique de 4 X20.Un accueil réussi se joue les * 20 premières secondes de la rencontre
* Par les 20 premiers gestes effectués
* Les 20 premiers mots prononcés
* Les 20 centimètres du visage qu’affiche le serveur.
 |  |  |  | Pour donner une bonne image de son restaurant, le serveur devra apporter un soin tout particulier à ses premiers gestes, ses premiers mots, et son sourire |
| 9 | Le mot d’accueil est dit avec sincérité et sympathie. L’expression du visage est franche, ouverte, et bienveillante. |  |  |  | Mettre à l’aise le ou les clients. |
| 10 | Le serveur propose ses services immédiatement, toujours avec le sourire. (il vérifie s’il s’agit d’une réservation ou s’il faut placer les clients) |  |  |  | Montrer sa disponibilité, et sa sympathie, même si il s’agit de l’heure d’affluence, afin de créer un climat de confiance. |
| 11 | Le langage utilisé est adapté à la catégorie du restaurant. |  |  |  | Bannir toute expression de familiarité qui pourrait être ressentie par le client comme un manque de respect. |
| 12 | Il sera toujours à l’écoute des informations données par le client |  |  |  | Repérer les attentes du clientPersonnaliser l’accueilProposer des solutions intermédiaires |
| 13 | Utiliser les documents liés à cette tâche |  |  |  | Contrôle des réservationsGestion des disponibilités |
|  |  |  |  |  |  |
| 14 | Si le serveur est occupé avec d’autres clients au moment de l’arrivé, il fera un signe de la tête, un sourire, un regard… |  |  |  | Permet de faire patienter le client, tout en lui ayant indiqué que l’on est tout de suite à lui. |
| 15 | Faire appel à un collègue, si le serveur ne peut prendre en charge les clients dans la minute qui vient. |  |  |  | Ne pas laisser le ou les clients en attente plus de 1 minute. |