****

**GRILLE D’ANALYSE**

**LA PRISE DE CONGE ET FIDELISATION DU CLIENT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 |
|  | **PRESENTATION et ATTITUDES** |  |  |  |  |
| 1. | Tenue vestimentaire irréprochable |  |  |  |  |
| 2. | La présentation physique du serveur est nette et impeccable (coiffé, rasé…) et dynamique |  |  |  |  |
| 3 | Le langage du serveur sera adapté à la catégorie du restaurant |  |  |  |  |
|  | **LA PRISE DE CONGE**  **(le client émet les signes de prise de congé : il demande la note)** |  |  |  |  |
| 4 | Le client demande la note |  |  |  |  |
| 5 | Accompagner le client au vestiaire et l’aider à mettre son manteau |  |  |  |  |
| 6 | S’inquiéter de la satisfaction du client sur la prestation fournie |  |  |  |  |
| 7 | Fidéliser le client à l’établissement afin qu’il revienne. |  |  |  |  |
| 8 | Promouvoir les éventuelles actions de l’établissement. |  |  |  |  |
| 9 | L’encaissement |  |  |  |  |
|  | **AU DEPART DU CLIENT** |  |  |  |  |
| 10 | Respecter les 4 règles de prise de congé   * Rassurer * Remercier * Saluer * Raccompagner |  |  |  |  |
| 11 | Accompagner le client à la porte |  |  |  |  |
| 12 | Ouvrir la porte et saluer le client au moment de son départ. |  |  |  |  |