**![C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\X2CAN6TO\MM900283008[1].gif]()GRILLE D’ANALYSE DE LA PRISE EN CHARGE 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 |  |  |  | Etre attentif à l’identité, le positionnement du restaurant. |
| 2. | La présentation physique du serveur est nette et impeccable (coiffé, rasé…) |  |  |  | Véhiculer l’idée de propreté et d’hygiène de l’établissement. |
| 3 | Le serveur est accueillant, détendu et souriant. |  |  |  | Montrer au client une ambiance chaleureuse et conviviale. |
| 4  | Le serveur est dynamique et se tient droit, il a des gestes ouverts à la communication. |  |  |  | Prouver sa disponibilité et son efficacité. |
| 5 | Le langage du serveur sera adapté à la catégorie du restaurant |  |  |  | Le serveur doit respecter l’image véhiculée par le restaurant. |
|  | **LA RECHERCHE DES BESOINS DU CLIENT****(le client est confortablement installé à sa table)** |  |  |  |  |
| 6 | Le serveur respecte la proxémique avec ses clients. |  |  |  | Mettre en pratique **la règle de 4 X 20** (voir fiche accueil) |
| 7 | Le serveur propose un apéritif à ses clients |  |  |  | Cet instant permet de mettre en confiance les clients. |
| 8 | Le serveur remet la carte des mets et éventuellement celle des vins. |  |  |  | Il laissera le client prendre le temps de faire son choix, et proposera éventuellement son aide |
| 9 | Le serveur fait une proposition au client avec un  menu « phare » du jour et écoute ses désirs |  |  |  | Le serveur posera des questions afin de déterminer les attentes du client, **il fera preuve d’empathie.**  |
| 10 | Déterminer **les mobiles** du client (Sécurité, Orgueil, .Nouveauté, .Confort, Argent, .Sympathie) |  |  |  | Cela permet au serveur **d’adapter ses arguments aux mobiles** des clients, et d’orienter ses choix. |
| 11 | Le serveur **propose** des accords entre les mets choisis par ses clients et les vins |  |  |  | Toujours faire preuve d’empathie |
| 12 | Le serveur prend la commande de ses clients |  |  |  | Le serveur reste toujours ouvert aux besoins de ses clients |
| 13 | Le serveur propose des eaux minérales |  |  |  | Permet au restaurant de faire des ventes additionnelles |
| 14 | Le serveur **reformule** c'est-à-dire il récapitule la commande de ses clients |  |  |  | Le fait de reformuler, permet au serveur de contrôler sa commande, et ainsi éviter des erreurs. |
| 15 | Le serveur reste disponible auprès de ses clients |  |  |  | Toujours penser à la fidélisation de ses clients. |