

**Interreg**   
France-Wallonie-Vlaanderen UNION EUROPÉENNE  
EUROPESE UNIE

**Ruralité**

# **UN CHEF UN TERROIR**

**INTERREG - PROJET RURALITÉ**

**MARS 2021**

## UNE FORMATION EN TROIS TEMPS

# 1

### **OBJECTIF** MARKETING

Écrire l'histoire et l'identité du restaurant, au travers d'une stratégie marketing construite.

# 2

### **OBJECTIF** GESTION

Assurer la pérennité économique du restaurant en choisissant des filières d'approvisionnement durables et en circuit court.

# 3

### **OBJECTIF** CULINAIRE

Valoriser des produits locaux par le renouvellement de l'offre culinaire.

# GESTION - RENTABILITÉ

SUBLIMEURS : VOS INTERVENANTS & EXPERTS

**ALAUDE**  
CONSEIL

**LAUREEN**  
CULINAIRE

**CLAIRE**  
COMMUNICATION

**VALENTIN**  
DIGITAL



# SUBLIMEURS

**UNE GASTRONOMIE RESPONSABLE DANS LES HAUTS-DE FRANCE**  
AGENCE CULINAIRE ENGAGÉE POUR LE BIEN MANGER

**EXPERTISE** COMMUNICATION

Stratégie et plan de communication,  
gestion social média, identité de marque.

**EXPERTISE** DIGITALE

Création de site internet, mise en place de module de  
vente en ligne, campagne de référencement.

**EXPERTISE** CULINAIRE

Accompagnement dans la création d'offre culinaire,  
consulting, conception d'expériences clinaires



# GESTION - RENTABILITÉ

EXPERT RENTABILITÉ : PIERRE LEGRAND

MIAM ! - CHAMBRE DES MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE LILLE



## EXPERTISE

Enseignement à l'école Ferrandi à Paris.

Apprentissage chez les plus grands : Ducasse, Passard, Senderens Paris, mais aussi à l'Île Maurice et à Saint-Barthélemy

## EXPÉRIENCE

Reprise d'un établissement étoilé puis gérant de son propre établissement à Rennes qui décroche aussi une étoile : expérience dans le management des équipes, gestion d'un établissement d'excellence.

## FORMATION

Chef formateur au MiAM !, lieu dédié à l'expérimentation, à la création culinaire et à l'apprentissage des techniques culinaires pour le grand public et les professionnels cherchant à se perfectionner.



Hodéfi



bpi france

# GESTION - RENTABILITÉ

## PLAN DE LA FORMATION

### 1

#### RETOUR SUR LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

- Les ratios : focus sur les 3 grands postes de coûts
- Gestion des stocks et de la trésorerie
- Le personnel : bien-être au travail et optimisation des coûts

### 2

#### UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

- Equilibrer et rationaliser sa carte : fiche technique & pricing
- Adopter une approche client pour répondre aux besoins
- Identifier des leviers pour favoriser sa trésorerie tout en créant des expériences client

### 3

#### UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

- Un sourcing relocalisé et responsable
- Un travail du produit pour limiter la perte
- Une adaptation aux tendances actuelles de la consommation

# GESTION - RENTABILITÉ

## PLAN DE LA FORMATION

### 1

#### RETOUR SUR LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

- Les ratios : focus sur les 3 grands postes de coûts
- Gestion des stocks et de la trésorerie
- Le personnel : bien-être au travail et optimisation des coûts

### 2

#### UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

- Equilibrer et rationaliser sa carte : fiche technique & pricing
- Adopter une approche client pour répondre aux besoins
- Identifier des leviers pour favoriser sa trésorerie tout en créant des expériences client

### 3

#### UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

- Un sourcing relocalisé et responsable
- Un travail du produit pour limiter la perte
- Une adaptation aux tendances actuelles de la consommation

# GESTION - RENTABILITÉ

## MIEUX VOUS CONNAÎTRE !



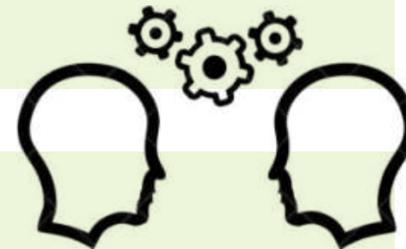
**5 MIN**  
**LISTEZ LES ÉLÉMENTS**  
**POUR NOUS AIDER À MIEUX**  
**VOUS CONNAÎTRE**

### PRÉSENTEZ-VOUS !

- Mode de gestion actuel : accompagnement par un comptable ou non ?
- Que gérez-vous vous-même : facturation & compta ?
- Calculez-vous les ratios régulièrement ? Visibilité sur les ratios ?
- Quelle est votre structure de carte : formule / à la carte , longue / réduite ?
- Quel est votre prix moyen de la carte et votre ticket moyen ?
- Quel est votre logiciel de caisse et comment l'utilisez-vous ?
- Quel est votre effectif ?
- Quels sont vos horaires et jours d'ouverture ?
- Quelle est votre typologie de clientèle (persona) : pouvoir d'achat, zone de chalandise, affaires/plaisir ...

### OBJECTIF

Mieux répondre à vos attentes en orientant les thématiques abordées lors de cet atelier collectif.  
Comparer des types/tailles d'établissements différents et l'impact sur la rentabilité  
Partager de bonnes pratiques entre confrères !



### SUITE À CET ATELIER

Vous pourrez vous inscrire aux coaching individuels afin d'approfondir les concepts et théories abordés lors de cet atelier collectif.  
Application à votre établissement : à sa structure de coûts, à son positionnement et à ses objectifs en terme d'amélioration de la rentabilité.

### OBJECTIF

Aller plus en profondeur dans les sujets où vous avez besoin de conseil personnalisé, en partant des données chiffrées de votre restaurant, et des éléments étudiés lors de l'atelier collectif, vous travaillerez à une meilleure rentabilité de votre entreprise.

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

# 1

# LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 1 LES RATIOS FOCUS SUR LES 3 GRANDS POSTES DE COÛTS DANS LE RESTAURANT

### LES PRINCIPAUX RATIOS À PILOTER EN RESTAURATION



**Ratio de personnel  
(masse salariale)**

**[Salaires & traitements + charges sociales] ÷ chiffre d'affaires HT service compris (CAHTSC)**



**Ratio de productivité**

**[Chiffre d'affaires ÷ nombre d'heures travaillées]  
(ou nombre d'employés)**



**Ratio matières premières**

**[Achats de matières + variation de stocks - coût matière des repas du personnel et des offerts (production consommée)] ÷ chiffre d'affaires HT service compris**

# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

### 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

### 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

# 1 LES RATIOS

## FOCUS SUR LES 3 GRANDS POSTES DE COÛTS DANS LE RESTAURANT

### RÉPARTITION MOYENNE DES PÔLES DE COÛTS

#### Les coûts matières

1er indicateur essentiel de gestion

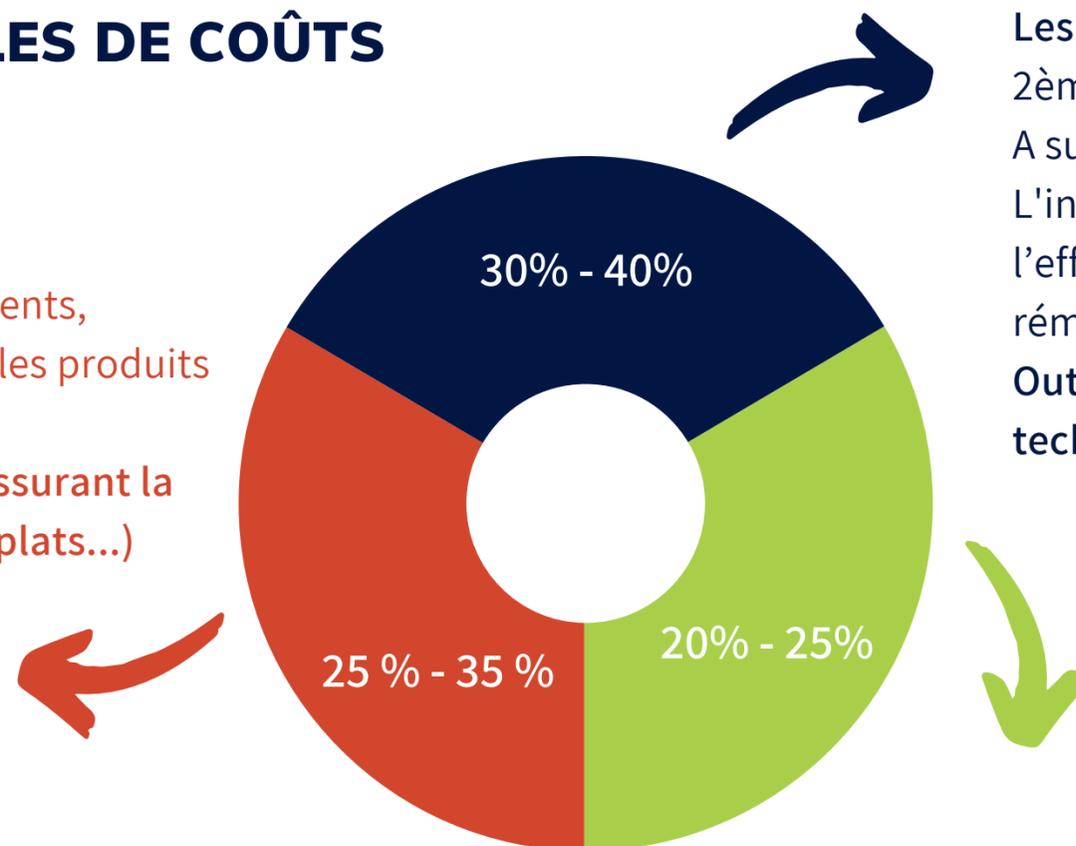
Doit être calculé au moins 1 fois / mois

Synthèse des fonctions essentielle : approvisionnements, production, commercialisation (capacité de vendre les produits les plus rentables).

Outil : La fiche technique permet de fixer des prix assurant la rentabilité des plats de sa carte (cf équilibrage des plats...)

#### AUTRES INDICATEURS À PILOTER

- Emballage & fournitures (non alimentaires),
- Marge brute,
- Taux d'effort,
- Trésorerie.



#### Les charges de personnel

2ème charge la plus importante du compte de résultat

A suivre par le calcul d'un ratio mensuel

L'indicateur-clé reste le calcul de la productivité pour mesurer l'efficacité de l'organisation indépendamment de la politique de rémunération

Outil : Le planning permet de piloter sa productivité (cf fiche technique pour le coût matière).

#### Les frais généraux & coûts d'occupation

Ensemble de charges fixes : loyer / emprunts, énergie, ...

Peu de possibilité d'agir à court terme sur ces coûts

Suivi 1 fois / an lorsqu'on dispose des comptes annuels

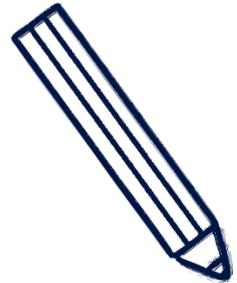
# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 1 LES RATIOS FOCUS SUR LES 3 GRANDS POSTES DE COÛTS DANS LE RESTAURANT



### EXERCICE PRATIQUE

Connaissez-vous votre répartition actuelle des principaux postes de coûts ?

Si oui, comment l'évaluez-vous aujourd'hui ?

→ En fonction de votre établissement, de votre positionnement, de la typologie de votre carte ... ,  
déterminez la répartition de coûts que vous imaginez "idéale" pour un établissement avec une  
bonne santé financière.

**CALCULER SES RATIOS RÉGULIÈREMENT**

**CF BOÎTE À OUTILS**

Fichier de calcul à disposition (à utiliser chaque mois idéalement ou au moins 2 fois/ ans)



# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

### 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

### 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

# 1 LES RATIOS

## FOCUS SUR LES 3 GRANDS POSTES DE COÛTS DANS LE RESTAURANT

### CF BOÎTE À OUTILS

Fiche technique à disposition



### FOCUS SUR LA FICHE TECHNIQUE

- Travail à faire sur des plats régulièrement à la carte et sur les plats les plus onéreux à produire (carné, poisson...)
- Elle est essentielle et préalable pour créer une carte rentable : prix d'achat / prix portion / combien de portions dans le produit / ...
- 2 méthodes de pricing des plats :
  - Menu - formule : un prix général appliqué à différents plats : nécessite un travail d'équilibrage entre les plats au menu
  - "A la carte" : pour chaque plat en appliquant des marges plus ou moins importantes selon le travail de production et les matières premières
- La fiche technique dépend du type de restaurant et du canal de vente.
- L'amélioration de la rentabilité dépend de l'équilibre entre les plats qui margent le plus mais peu commandés, et qui ceux qui margent moins mais les plus vendus

→ **Coaching individuel** pour aller plus loin dans cette analyse : rééquilibrage menu, fiches techniques

→ **Exercice pratique à la maison** : mise en application de la fiche technique sur vos recettes existantes

# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

### 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

### 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ



# 1 LES RATIOS

## FOCUS SUR LES 3 GRANDS POSTES DE COÛTS DANS LE RESTAURANT

### LES RECOMMANDATIONS ET LEVIERS !



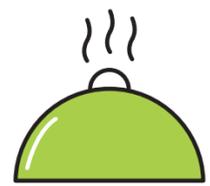
- **Gestion des approvisionnements** : proximité avec ses fournisseurs, relation de confiance pour négocier les prix au mieux (sans gonfler les volumes de commande et risquer d'avoir des stocks trop importants), qualité / durabilité du sourcing (qualité/prix des matières premières).



- **Contrôle** : contrôle du poids des marchandises livrées, contrôle des factures (quantité, poids, prix...) pour sécuriser la facturation et la gestion des stocks par rapport aux volumes commandés.



- **Production** : travailler le produit de manière à réduire au maximum la perte, limiter le gaspillage alimentaire en équilibrant les portions et en retravaillant les recettes.



- **Construction et pricing de la carte** : la structure de la carte a une incidence directe sur le coût matières : protéines animales vs végétales, quantités / portion, plat du jour, varier la carte avec des plats sur des taux de marge différents, valoriser en salle les plats les plus rentables (suggestions à la carte ...), tarification carte midi et soir, pricing des boissons (vins) ...

# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

### 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

### 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ



# 1 LES RATIOS

## FOCUS SUR LES 3 GRANDS POSTES DE COÛTS DANS LE RESTAURANT

### RATIO DE PRODUCTIVITÉ ET ORGANISATION DU TRAVAIL

### LES RECOMMANDATIONS ET LEVIERS !



- En salle :

Optimiser les échanges salle et cuisine, limiter les allers-retours inutiles : plus de temps avec les clients, moins de stress et de fatigue (installation de dessertes en salle, technologies de prise de commande pour mieux communiquer avec la cuisine et limiter les risques d'erreur ...)

- En cuisine :

Importance du matériel pour améliorer les conditions de travail et l'efficacité des cuisiniers (technologie, qualité du matériel ...).

Organisation des temps de travail et des mises en place (continue versus coupure fonction des horaires d'ouverture ...)

Optimisation des services : possibilité de combiner des temps de mise en place sur des temps creux dans le service pour optimiser le temps de travail/présence des employés



# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

### 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

### 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

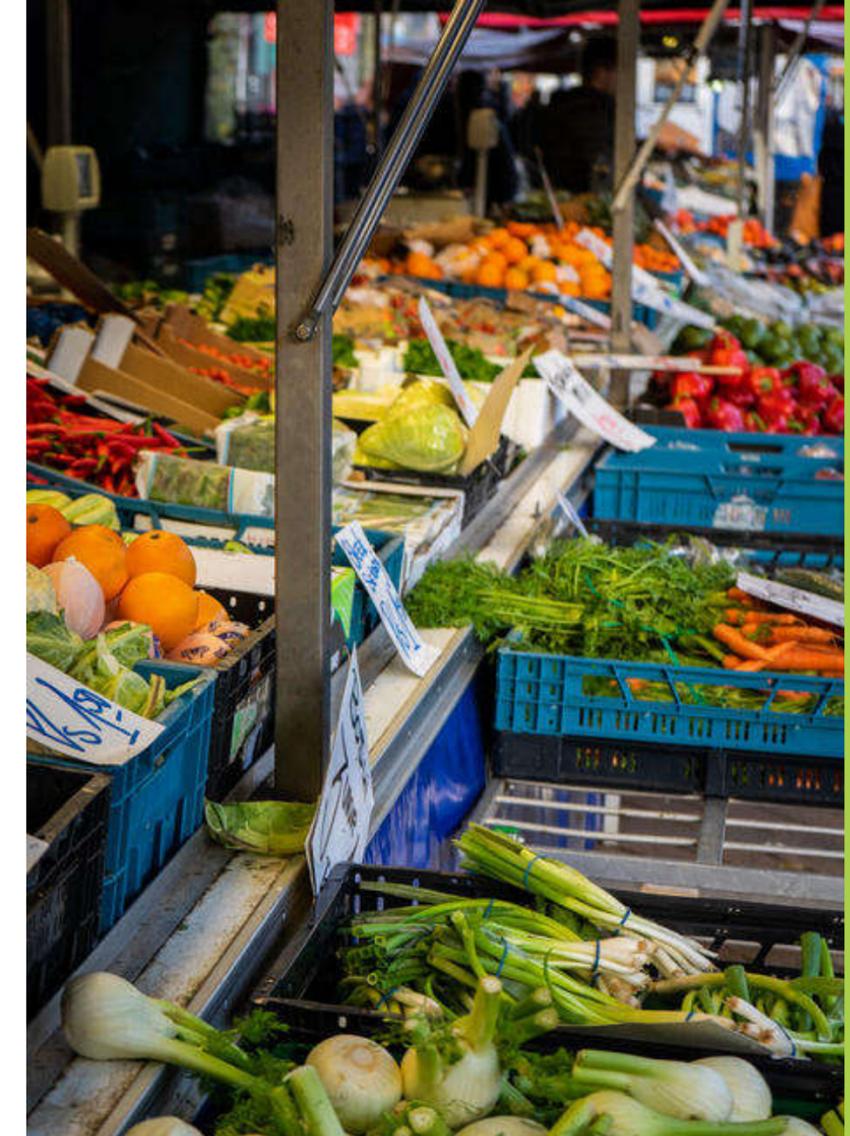
## 2 GESTION DES STOCKS ET DE LA TRÉSORERIE



### RÈGLE DE BASE

AVOIR LE MOINS DE STOCK POSSIBLE

- Les **stocks** sont coûteux et risquent de causer de la perte (surtout pour les produits périssables)
- **Pilotage mensuel** idéal, inventaire annuel obligatoire
- Ne pas négliger les **liquides** (le stock de vins est particulièrement coûteux)
- **Situation idéale** : 0 stock à la fin de sa journée en produits "frais"
- Gérer ses achats pour **trouver l'équilibre**
  - Entre volume de commande vs. prix,
  - Entre contraintes de livraison vs. quantités commandées
- Les **solutions/ outils** à disposition :
  - La feuille d'inventaire,
  - Le calcul de trésorerie mensuelle (y imputer le stock)
  - Maintien d'un livre de caisse quotidien : CA quotidien : vente à emporter + sur place



### CF BOÎTE À OUTILS

Fiche inventaire à disposition (1 fois/an obligatoire)

# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

### 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

### 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 GESTION DES STOCKS ET DE LA TRÉSORERIE

### RECOMMANDATIONS



**PARTAGEZ-NOUS  
VOS BONNES PRATIQUES !**

- **Choix des filières d'approvisionnement :**
  - Travailler exclusivement avec des grossistes risque de constituer trop de stocks (prix de gros) et sur des produits de qualité inférieure avec une fraîcheur souvent altérée (favoriser les grossistes sur les produits secs et/ou non alimentaires : fournitures)
  - La règle :
    - Avoir le bon équilibre entre "petits producteurs" et grossistes pour gérer son stock plus finement.
    - Passer commande plus souvent pour des produits de plus grande fraîcheur et faciliter le renouvellement de la carte
- **Gestion des stocks de vins :**
  - Travailler les vins au verre
  - Faire appel à un caviste partenaire : permet d'avoir une cave limitée, avec une gamme variée, évolutive, renouvelée fréquemment + valorisation des artisans-commerçants locaux.
- **Choix d'un logiciel de caisse d'aide à la décision :**
  - Certains logiciels de caisse intègrent les stocks dans les indicateurs et vous permettent de gagner du temps !



# GESTION - RENTABILITÉ

## 1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

## 2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

## 3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

# 3

## LE PERSONNEL

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET OPTIMISATION DES COÛTS

### RAPPEL - LE SECOND PÔLE DE COÛT POUR LE RESTAURANT

- Maîtrise du temps passé / plat (à intégrer au calcul du coût de revient pour le pricing de la carte)
- Si le restaurant travaille exclusivement des produits frais : le personnel devient automatiquement un gros poste de coûts
- Pilotage de l'amplitude horaire : temps de présence cuisine / salle vs. temps de mise en place (sans contact clientèle)
- Limitation du turnover par la QVT (Qualité de Vie au Travail) : ergonomie au travail & bien-être des employés



## LEVIERS D'OPTIMISATION

- Une cuisine simple / carte réduite le midi (prix et ticket moyen inférieurs sur l'offre déjeuner donc nécessite d'optimiser le temps passé)
- Offres du soir plus élaborée (offre plaisir) : temps de mise en place et dressage affectés
- Optimiser les jours d'ouverture et le rythme des équipes (privilégier une ouverture ciblée pour avoir des services complets) pour optimiser le temps de travail du personnel (ex : fermeture les soirs du début de semaine ou ouverture seulement en semaine midi et soir)
- QVT :
  - Management participatif : responsabilisation, autonomie, ...
  - Formation du personnel (gratuite avec les bons financements existants)
  - Bien-être du personnel : organisation de sortie à la découverte des producteurs et artisans partenaires, initiation à de nouvelles techniques en cuisine en faisant intervenir un professionnel extérieur ...

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

# 2

**UNE EXPÉRIENCE ET  
UNE CARTE  
FAVORISANT LA  
RENTABILITÉ**

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 1

### EQUILIBRER ET RATIONALISER SA CARTE

#### ÉQUILIBRE DE L'OFFRE

- Varier la carte avec des plats à taux de marge différents
- Varier les différents types de cartes :
  - Menus
  - "À la carte"
  - À l'ardoise
  - Les suggestions :
    - des opportunités d'achat sur des produits plus nobles selon les arrivages,
    - une meilleure gestion de ses stocks en mettant un prix d'appel sur les plats à mettre en avant auprès de la clientèle pour écouler une marchandise
- Varier la tarification de la carte : midi et soir



**PARTAGEZ-NOUS  
VOS CARTES !**

#### RÔLE DES ÉQUIPES EN SALLE

La cuisine doit bien communiquer avec la salle les informations sur les quantités disponibles, les plats à mettre en avant pour limiter la perte, les plats les plus rentables, en fin de stock ...

Une carte longue demande plus de travail et d'investissement de la part de la salle et augmente le risque de perte et d'erreur !



# GESTION - RENTABILITÉ



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 1 ÉQUILIBRER ET RATIONALISER SA CARTE

### ÉQUILIBRE DANS LA COMPOSITION DES ASSIETTES

- Les portions : optimiser les grammages des matières premières carnés/ poissons /fromages ... (pour limiter le coût matières)
- Equilibrer les protéines végétales et les protéines animales : allier rentabilité et réponse à une demande de consommation plus responsable en intégrant plus de protéines végétales (légumineuses ... )
- Proposer des menus "100 % végétal" ou a minima des options végétariennes à la carte



### PRICING DE LA CARTE DES VINS

- Les boissons comme levier de rentabilité : travailler son pricing des vins pour optimiser son taux de marge et sa rentabilité
- Proposer des menus avec accords mets & vins : expérience + marge optimisées, selon les compétences du personnel
- Appliquer des taux de marge différenciés selon les gammes de prix
- Proposer des vins au verre : pour limiter les risques de perte et favoriser les ventes additionnelles !



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

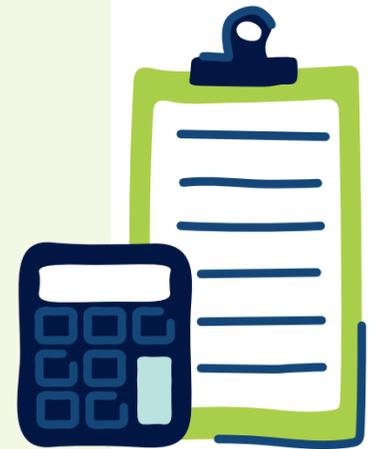
## 1 EQUILIBRER ET RATIONALISER SA CARTE

### FAIRE LE CHOIX D'UNE CARTE RÉDUITE

- Carte réduite et simplifiée : gage de fraîcheur et de fait maison + optimisation des coûts du personnel
- Carte renouvelée au rythme de la nature : surprise & variété garanties pour les clients + profitez de prix plus intéressants grâce à la saisonnalité auprès des fournisseurs !
- Carte flexible (choix de l'ardoise et d'intitulés "non contraints") : fraîcheur & nouveauté pour les clients + opportunités prix auprès des fournisseurs ("pêche du jour", "pièce du boucher)



EXPÉRIENCE  
CLIENT



RENTABILITÉ

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 ADOPTER UNE APPROCHE CLIENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

**Le restaurant**



UN COMMERCE DE PROXIMITÉ QUI DOIT RÉPONDRE  
AUX BESOINS ET AUX ATTENTES DE SA CLIENTÈLE

### IDENTIFIEZ VOTRE TYPOLOGIE DE CLIENTÈLE EN FONCTION DE SES INTÉRÊTS

- Produit / qualité
- Relationnel / Sympathie
- Prix
- Praticité
- Recherche de nouveauté
- Confort/ attention



**SESSION 1  
IDENTIFICATION  
DES PERSONA**

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 ADOPTER UNE APPROCHE CLIENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS



**Les attentes clients**



ADAPTEZ L'OFFRE A LA DEMANDE POUR  
OPTIMISER VOTRE RENTABILITÉ

### QUELQUES LEVIERS POUR ATTEINDRE SA CIBLE !

- Pour une clientèle "plaisir" en centre urbain :

Adaptez **les horaires d'ouverture** pour optimiser les coûts de personnel. Fermeture le midi par exemple pour développer une offre du soir plus élaborée avec une gamme de prix plus haute.

Favorise la gestion du personnel en organisant le planning en continu sans coupure

- Pour des clients en recherche de nouveauté :

Proposer un **menu unique** à l'aveugle permettant de travailler sans stock, en flux tendus sans perte (rentabilité +++)

- Pour les clients attentifs aux produits :

Créer **une carte réduite**, avec peu de choix mais uniquement des produits frais, plats "faits minute", plats qui peuvent donc être en rupture.

→ Importance du discours en salle pour EXPLIQUER la démarche pour que ce soit compris et bien accepté (fonction de la cible/attentes clients)

- En milieu rural sur une zone de chalandise multigénérationnelle / familles :

**Sélectionnez les jours d'ouverture** : ouvrir le dimanche par exemple (repas en famille)

Avoir le plus de services complets possible pour limiter les temps de présence sans activité en cuisine

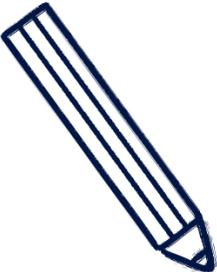
# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 ADOPTER UNE APPROCHE CLIENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS



IDENTIFIEZ VOS PERSONA  
POUR LEUR ASSOCIER DES FORMATS D'OFFRES CORRESPONDANT À LEURS ATTENTES  
TOUT EN OPTIMISANT VOTRE RENTABILITÉ

### PERSONA



Clientèle "affaires"  
Clientèle "famille-plaisir"  
Clientèle "gastronome curieux"  
Clientèle "éco-responsable"

### OFFRES



MENU VÉGÉTAL  
MENU DÉJEUNER SIMPLIFIÉ & RAPIDE  
MENU "FORMULE TOUT INCLUS"  
MENU UNIQUE "À L'AVEUGLE"



### ATOUPS RENTABILITÉ



EQUILIBRAGE DE PLATS À TAUX DE MARGE DIFFÉRENTIÉ  
EQUILIBRAGE DE LA COMPOSITION DE L'ASSIETTE (COÛT MATIÈRES)  
LIMITATION DE LA PERTE  
LIMITATION DE LA MISE EN PLACE (COÛTS PERSONNEL)

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 ADOPTER UNE APPROCHE CLIENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

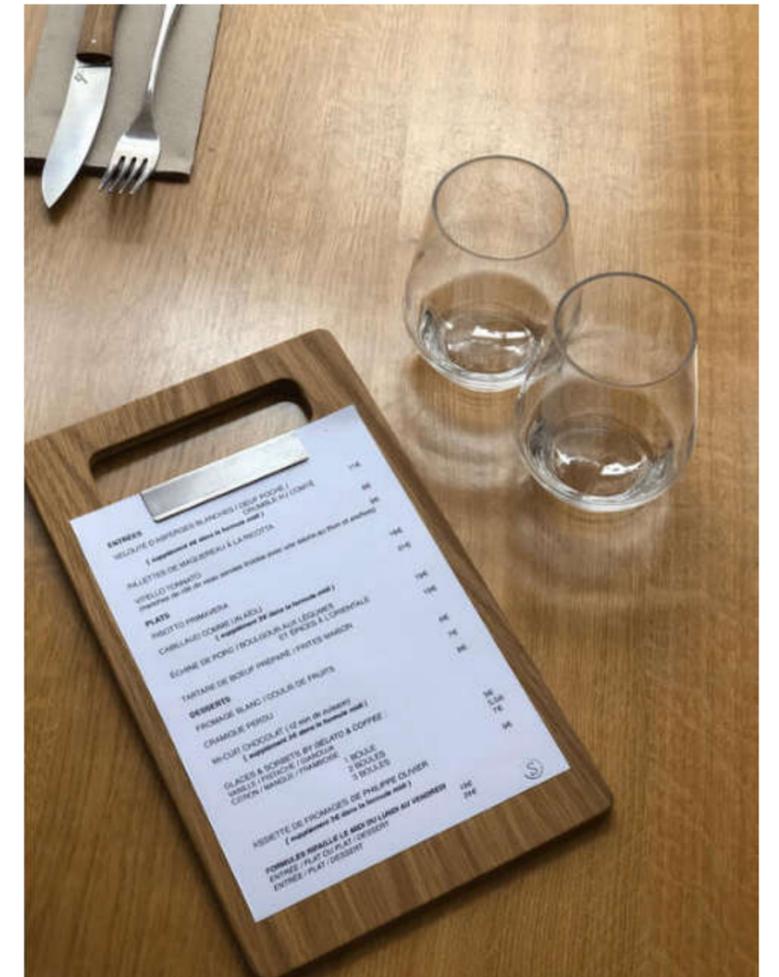
L'OFFRE DE RESTAURATION EST IDÉALE  
LORSQU'ELLE EST COHÉRENTE AVEC LES ATTENTES CLIENTS

### Comment s'assurer de cette cohérence?

- Pour une ouverture d'établissement :
  - Analyse de l'environnement et de la concurrence,
  - Analyse de la zone de chalandise,
  - Analyse des cibles clients

→ Permet d'établir sa carte, toujours en accord avec l'identité culinaire du lieu, ses prix, son outil de production et son organisation (personnel), ses jours et horaires d'ouverture, pour maximiser l'occupation du restaurant et utiliser ses capacités de production au maximum.

- Pour un établissement déjà ouvert :
  - Sonder régulièrement sa clientèle : être à l'écoute des retours clients !
  - Evaluer son taux d'occupation



**SESSION 1**  
**STORY TELLING**

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 ADOPTER UNE APPROCHE CLIENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

### QUELQUES EXEMPLES DE CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION CLIENTS

- L'univers général du restaurant : confort, localisation, horaires, ...
- Les prestations : la diversité de la carte, qualités des plats, rapport quantité et qualité/prix, dressage ...
- Le service : amabilité, rapidité, attention, flexibilité, ...
- Le niveau d'information : provenance des produits, allergènes, équilibre nutritionnel, ingrédients des plats, explications de l'équipe en salle, ...



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 3 IDENTIFIER LES LEVIERS FAVORISANT LA RENTABILITÉ ET LA TRÉSORERIE EN CRÉANT DES EXPÉRIENCES CLIENTS

### Capitaliser sur la force de vente des équipes en salle

- Former la salle à bien "vendre" la carte : connaissance des produits et des recettes, connaissance des producteurs, ...
- Les équipes de salle peuvent **générer des ventes additionnelles** (recommander un accord mets-vins, proposer un apéritif ou un digestif, mettre en avant un cocktail maison avec ou sans alcool ...),
- Proposition d'**offres responsables et peu coûteuses** : infusion de plantes bio locales ou du potager du restaurant, recommander un thé-gourmand avec les mignardises ...
- Apprendre à **bien gérer les "offerts"** : rentabilité versus satisfaction & fidélisation client (offrir un verre de vin qui sera perdu en fin de bouteille, ou un pré-dessert improvisé en cuisine) tout en gardant des principes de bonne gestion !

### Le chef peut s'inviter en salle !

- Il est le meilleur ambassadeur de sa cuisine !
- Légitimité à parler des produits et des recettes
- Le chef peut partager ses astuces recettes, mettre facilement l'eau à la bouche en racontant l'histoire d'un produit ou d'un producteur !



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 3 IDENTIFIER LES LEVIERS FAVORISANT LA RENTABILITÉ ET LA TRÉSORERIE EN CRÉANT DES EXPÉRIENCES CLIENTS

### La vente à emporter

Levier apparu avec la crise sanitaire face à la nécessité de réinventer son offre !

- Une piste de ventes additionnelles à considérer sur le moyen/long-terme (en complément d'une baisse d'activité saisonnière ou régulière sur certains jours)
- Penser à un modèle hybride où la vente à emporter serait disponible sur certains jours de fermeture du restaurant (à faible fréquentation)
- Diversifier l'offre : paniers de légumes frais, légumes en conserve, produits d'épicerie fine, ...



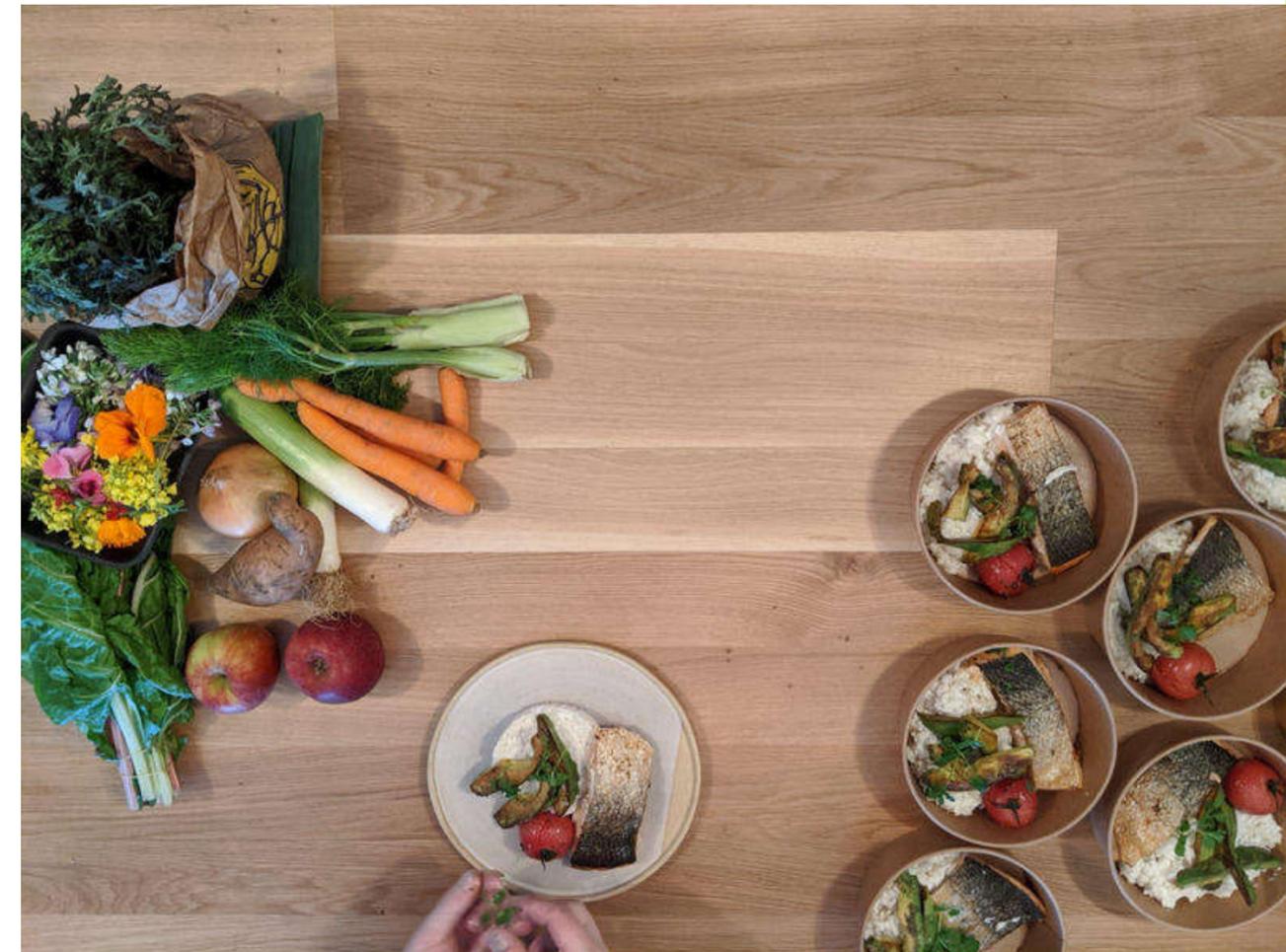
#### Quels atouts économiques ?

(en complément d'une activité "normale" de l'établissement)

Optimiser les coûts de personnel

Limiter la perte et le gaspillage alimentaire

Attirer une nouvelle clientèle



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 3 IDENTIFIER LES LEVIERS FAVORISANT LA RENTABILITÉ ET LA TRÉSORERIE EN CRÉANT DES EXPÉRIENCES CLIENTS

### Les bons cadeaux

Levier pour continuer à générer une trésorerie "d'avance", même en période de fermeture du restaurant :

- Créer des expériences culinaires uniques
- Proposer des ateliers/cours de cuisine en immersion dans vos cuisines
- Vendre des menus, plats à forte marge/rentabilité
- Flexibilité du menu (dégustation à l'aveugle)



### Quels atouts économiques ?

Favoriser la trésorerie

Profiter d'un taux de non utilisation des bons cadeaux d'environ 25% (résultat net)

Développer la notoriété de l'établissement



Des entreprises spécialisées vous permettent de mettre en place des modules de vente à emporter et de bons cadeaux avec paiement en ligne pour gagner du temps de gestion (suivi des ventes et de la trésorerie en cours, mise à jour des contenus - menus semaine autonome et simple d'utilisation (MyBeezBox, partenaire de Sublimeurs)



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

# 3

**UNE APPROCHE  
LOCALE ET UNE  
OFFRE  
RESPONSABLE**

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 1 UN SOURCING RELOCALISÉ ET RESPONSABLE

Circuits courts

Bio, mais d'abord local !

Proximité = relation de confiance et connaissance des méthodes de production

Opportunités fournisseurs

Produits frais, de qualité supérieure, de saison

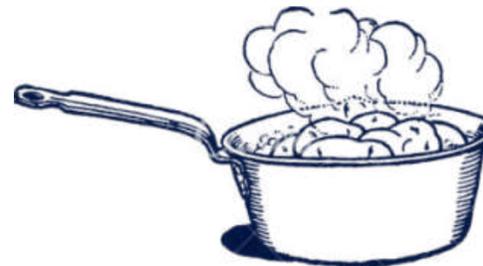
- Des recettes centrées sur le produit, sans superflu
- Plus d'apports nutritionnels
- Moins de perte et de gaspillage
- Des coûts maîtrisés en suivant la saisonnalité

Sensibiliser la clientèle par la communication

- Par la carte
- Par les produits proposés
- Par les histoires de producteurs

Un bon produit permet de l'utiliser au maximum et limiter les déchets !

Revaloriser les déchets, localement !



**APROBIO :**  
Référencement des producteurs bio dans la région

**Sublimeurs :**  
Référencement artisans et producteurs responsables

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

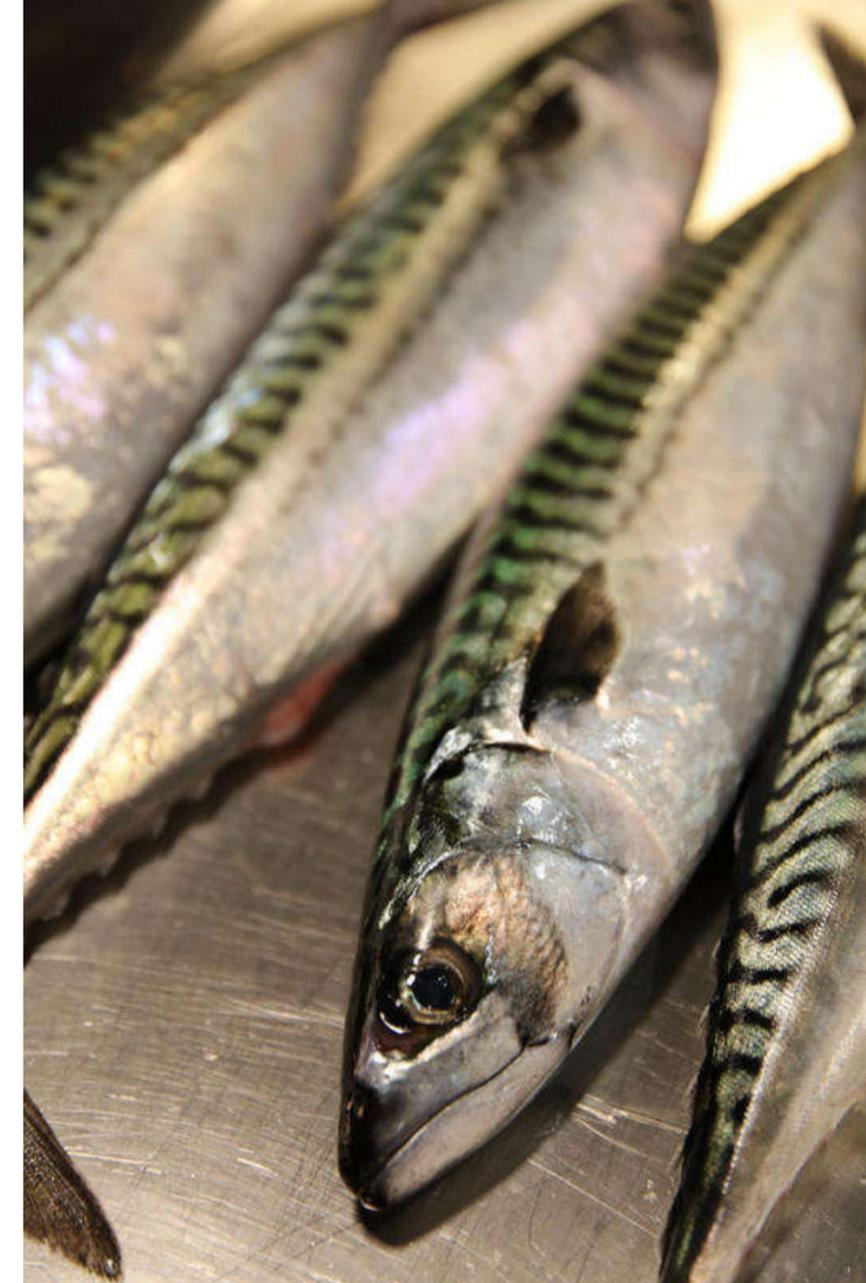
2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 1 UN SOURCING RELOCALISÉ ET RESPONSABLE

### LES PRINCIPES DE RESTAURATION DURABLE COMME FACTEURS DE RENTABILITÉ

- Proposer **produits moins nobles** à la carte mais valorisés par des recettes créatives et des associations de saveurs originales : un ratio coût matières amélioré et des clients surpris / sensibilisés.
- Se faire accompagner par des **labels reconnus** ou intégrer un **collectif engagé** : Mister Goodfish (Boulogne-sur-Mer), Ethic Ocean / Sea Food : calendrier de pêche, espèces sensibles et protégées, recommandation de techniques de pêches durables ...
- Zoom sur la **pêche "responsable"** :
  - Choisir des espèces non protégées, abondantes, saisonnières permet de limiter les coûts matières.
  - Choisir une pêche de petits bateaux est plus coûteux mais la proximité avec son mareyeur permet d'avoir les bons prix sur les bons produits au bon moment.
  - Au restaurant, indiquez **"pêche du jour ou de ligne"** pour ne pas être contraint et bénéficier des opportunités prix de la saisonnalité
  - Communiquer avec vos équipes en salle pour passer les bons messages (sensibiliser la clientèle)



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 UN TRAVAIL DU PRODUIT POUR LIMITER LA PERTE

### UN PRODUIT "BIEN FAIT" & DE SAISON

Connaître ses producteurs permet de mieux connaître le produit, ses méthodes de production et ainsi de sécuriser la qualité.

Un produit bio / raisonné est souvent plus coûteux à l'achat mais permettra de limiter la perte.

La saison et les produits dictent la carte : le moment où le produit est le meilleur et où il est le moins cher (car en abondance) est le meilleur moment pour le cuisiner !

### UNE RELATION DURABLE

La relation humaine avec ses producteurs est essentielle pour rentabiliser son sourcing (prix/qualité).

La mise en avant des producteurs par plusieurs chefs est vertueuse. Cela rend le modèle économique du producteur durable (investissements, efficience donc accessibilité des produits) !

Investir et communiquer sur ses producteurs pour les accompagner à se développer économiquement.

### PRIVILÉGIER LES PIÈCES ENTIÈRES

L'achat de produits entiers (viande auprès d'éleveurs locaux par ex.) génère plus de travail en cuisine et demande de l'expertise.

Mais cela permet d'avoir un prix/kg plus avantageux, de mieux contrôler la qualité et de transformer le produit entièrement (carcasse, arrêtes, ...) pour réaliser des jus, condiments, farces fines ...

Demander des morceaux bruts et des produits moins nobles !



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 UN TRAVAIL DU PRODUIT LIMITANT LA PERTE



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 UN TRAVAIL DU PRODUIT LIMITANT LA PERTE

PARTAGEZ-NOUS VOS IDÉES RECETTES

POUR REVALORISER DES PRODUITS SOUVENT GÉNÉRATEURS DE PERTE !

- Un poisson entier (50% de perte en général !)



- Légumes



- Pain (produit souvent oublié dans le calcul des coûts et gaspillé)



**EXERCICE À LA MAISON**  
**CALCULER SON EMPREINTE CARBONE**  
**FICHER DE CALCUL FOURNI PAR L'ADEME**

# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 2 UN TRAVAIL DU PRODUIT LIMITANT LA PERTE

PARTAGEZ-NOUS VOS IDÉES RECETTES

POUR REVALORISER DES PRODUITS SOUVENT GÉNÉRATEURS DE PERTE

- Un poisson entier (50% de perte en général !)

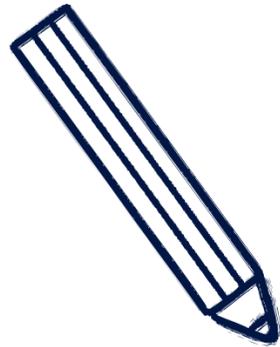
- Fumet & sauces
- Farce fine
- Poudres aromatiques avec les arrêtes séchées

- Légumes

- Utiliser les épluchures : fritures, bouillons,
- Utiliser les parures : velouté en amuse-bouche
- Utiliser les fanes : poudres, pesto, en herbes aromatiques ...

- Pain (produit souvent oublié dans le calcul des coûts et gaspillé)

- En dessert : pudding, pain perdu, glace ...
- En chapelure
- Poudre/condiment pour le côté grillé/torréfié



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ

## 3 UNE ADAPTATION AUX TENDANCES ACTUELLES DE LA CONSOMMATION

Répondez aux besoins d'une **clientèle éco-responsable** de plus en plus présente et **sensible aux enjeux environnementaux** autour de la gastronomie en actionnant quelques leviers :

- Consommables et emballages à limiter,
- Serviettes en tissus vs. papier,
- Doggy bags à disposition pour éviter le gaspillage alimentaire.

### ZOOM SUR L'EAU MICRO-FILTRÉE

#### EXPÉRIENCE CLIENT ET ENGAGEMENT RESPONSABLE

- Une eau 100% locale, de qualité, au goût neutre,
- Une solution zéro déchet, plus besoin d'espace de stockage ni de manutention,
- Une fontaine esthétique, pratique, des bouteilles personnalisées (ex : service Castalie)
- Côté économique :
  - Intégrer ce coût additionnel au prix du menu pour rentabiliser le service,
  - Proposer l'eau pétillante/plate à volonté,
  - Proposer l'eau minérale en bouteille avec un prix légèrement supérieur,
- Sensibiliser et expliquer la démarche auprès de la clientèle en salle :  
0 transport, 0 contenants, atouts nutritionnels conservés (minéraux), ...



# GESTION - RENTABILITÉ

1 LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION D'UN RESTAURANT

2 UNE EXPÉRIENCE ET UNE CARTE FAVORISANT LA RENTABILITÉ DU RESTAURANT

3 UNE APPROCHE LOCALE ET UNE OFFRE RESPONSABLE COMME FACTEUR DE RENTABILITÉ



## ANNEXE : BOÎTE À OUTILS

- Fichier de calcul des ratios principaux
- Fiche technique
- Fiche inventaire
- Tableau de calcul de trésorerie



# PROCHAINES ÉTAPES



# 1

## **OBJECTIF** MARKETING **RECOMMANDEZ !**

Écrire l'histoire et l'identité du restaurant, au travers d'une stratégie marketing construite.  
Deuxième session le Lundi 15 février.

# 2

## **OBJECTIF** GESTION **RECOMMANDEZ !**

Assurer la pérennité économique du restaurant en choisissant des filières d'approvisionnement durables et en circuit court.

# 3

## **OBJECTIF** CULINAIRE

Valoriser des produits locaux par le renouvellement de l'offre culinaire.

**CONTACT**

**ALAUDE LEFEBVRE - 06 67 68 18 07 - ALAUDE@SUBLIMEURS.FR**  
**LAUREEN ESMANGART - 06 74 55 36 33 - LAUREEN@SUBLIMEURS.FR**



# PROCHAINES ÉTAPES



## **OBJECTIF** COACHING INDIVIDUEL

Nous vous accompagnons au sein de votre établissement sur la(es) thématique(s) de votre choix pour approfondir la théorie abordée lors des ateliers collectifs.

Format 1/2 journée

**Formulaire d'inscription à venir !**

### **CONTACT**

**ALAUDE LEFEBVRE - 06 67 68 18 07 - ALAUDE@SUBLIMEURS.FR**

**LAUREEN ESMANGART - 06 74 55 36 33 - LAUREEN@SUBLIMEURS.FR**

*Merci pour votre participation !*

**Interreg**   
France-Wallonie-Vlaanderen UNION EUROPÉENNE  
EUROPESE UNIE

**Ruralité**

# **UN CHEF UN TERROIR**

**INTERREG - PROJET RURALITÉ**

**CONTACT**

**ALAUDE LEFEBVRE - 06 67 68 18 07 - ALAUDE@SUBLIMEURS.FR**

**LAUREEN ESMANGART - 06 74 55 36 33 - LAUREEN@SUBLIMEURS.FR**