

# **CAI - Restauration**

## **Groupe 04**

Roua BOUGHANM  
Elisee GUEPY LONKENG  
Adam EL ALAMI  
Kyrian Penillon

# Planification

Le bar “Le Petit Vélo” de Rennes est spécialisé dans le service à table. Il est très connu dans la ville grâce à sa carte de bières traditionnelles. Le bar possède 8 tireuses, mais son point fort réside dans les bières en bouteilles qu'il propose à ses clients. Ce bar opte pour renouveler régulièrement sa carte afin de servir de nouvelles bières et mettre en avant les brasseries locales.

Le bar a organisé une étude de marché sur la satisfaction des clients de tous genres, et ils ont été surpris d'apprendre des critiques auxquelles ils n'avaient pas pensé. L'étude a montré une trop longue durée de service entre l'arrivée du client à table, la disponibilité du serveur et la boisson servie.

Elle a aussi révélé un manque de visibilité des produits proposés par le bar. La plupart des clients sont perdus lorsqu'ils doivent choisir la boisson qu'ils vont commander.

Pour répondre aux besoins des clients, le bar “Le Petit Vélo” a fait appel à une entreprise spécialisée dans le conseil et l'intégration pour mettre en place un nouveau système de commande novateur afin d'attirer de nouveaux clients.



## PERSONA PRIMAIRE (GUEPY ET BOUGHANMI)



# Benoit CAISSON

**Age:** 42 ans

**Occupation:** un chef de chantier vivant à Rennes (France)

**Famille :** Marié, 3 Enfants((un adolescent, une fille au collège et un plus jeune en primaire)

**Parcours :** Ingénieur en BTP

## BESOINS/ATTENTES

- Se relaxer après une longue journée de travail
- Chaque minute de sa pause compte, et il déteste attendre au bar ou faire face à un service désorganisé.
- Apprécier les spécialités brassicole locales

## PERSONNALITÉ

- Impatient
- Sens de la sécurité
- Pointilleux

Benoît Caisson, ouvrier de chantier expérimenté, travaille depuis 20 ans sur des chantiers à Rennes. Après des journées longues et physiques, il préfère se retrouver dans des bars simples comme le PMU ou le Tara Inn, loin des lieux branchés. Avec ses collègues, il savoure une bière classique, un "demi" bien mérité pour décompresser. Benoît est un homme de routine, fidèle à ses habitudes, que ce soit pour ses choix de boisson ou de bar. Après deux bières, il rentre chez lui, content de retrouver sa famille après une dure journée..

*"La récompense du travailleur n'est pas seulement le salaire, mais aussi le repos bien mérité."*

## FRUSTRACTIONS

- Benoît n'aime pas attendre trop longtemps pour une bière après une longue journée.
- Il n'aime pas les cartes avec trop d'options, préférant les endroits où il connaît déjà les boissons.

## COMPÉTENCES TECHNOLOGIQUES

- Utilisation smartphone



## Severine

- âge : 38 ans
- métier : agente immobilier
- spécialité : droit de la famille
- situation : Mariée
- domicile : Rennes

## Citation

*“Une amitié née des affaires vaut mieux qu'une affaire née de l'amitié.”*

## Bio

Séverine, femme active et rigoureuse, jongle entre son métier d'agente immobilier et ses moments de détente. Malgré un emploi du temps chargé, elle prend toujours du temps pour se retrouver avec ses copines tous les jeudis soirs. Elles aiment discuter autour d'un verre et refaire le monde dans des bars où l'ambiance est conviviale. Séverine privilégie les établissements où le service est rapide, lui permettant de profiter pleinement de ces moments précieux avec ses amies.

## Attentes

- Passer du temps avec ses copines
- Un lieu propice pour se retrouver avec ses amies

## Frustration

- Manque de déconnexion.
- Attendre trop longtemps lors des services.

## Personnalité

- Rigoureuse
- Sociable
- Curieuse

## Matériels utilisés

- Ordinateur fixe : 8/10
- Smartphone/Téléphone Fixe : 9/10
- Internet 6/10

# Exploration

Entretien :

- Persona primaire (Benoit)
- Persona secondaire (Severine)

## Questionnaire entretien

Obligatoire

Facultatif

Bonus

### Présentation

Pouvez-vous vous présenter rapidement ?

Quels sont les critères qui selon toi sont les plus importants pour choisir un bar ?

Comment tu peux décrire l'ambiance dans ces bars ?

### Service à table dans le bar

Qu'est ce qui te plaît particulièrement dans les bars qui proposent des services à table ?

Décrivez comment vous commandez votre boisson ?

Comment évaluez-vous la disponibilité et la réactivité des serveurs ?

Quelle est la durée moyenne d'attente avant qu'un serveur ne prenne votre commande ?

Y a-t-il des moments où vous avez trouvé le service lent ou insatisfaisant ?

Trouvez-vous les cartes de boissons claires et faciles à comprendre ?

Seriez-vous intéressé par la proposition des nouveautés sur la carte ?

Quelle est l'importance de la présentation des nouveautés en boissons dans les bars selon vous ?

Qu'est-ce qui te pousse à revenir souvent dans un bar plutôt qu'un autre ?

Si vous deviez penser à des améliorations possibles pour rendre votre visite plus plaisante, qu'est-ce qui vous viendrait à l'esprit ?

Seriez-vous intéressé par des descriptions plus détaillées des bières (origines, saveurs, accords mets/boissons) ?

Quelles sont vos boissons préférées ?

Comment réagissez-vous si votre commande est incorrecte ou incomplète ?



# Exploration entretien.



# QUESTIONNAIRE PERSONNA PRIMAIRE



## Rapporteur

BOUGHANMI Roua

GUEPY LONKENG Elisee

## Intervieweur

PENILLON Kyrian

Attentes

Frustrations

Habitudes



# QUESTIONNAIRE PERSONNA PRIMAIRE



1

Pouvez-vous vous présenter rapidement ?

Alors bonjour, je travaille dans le BTP depuis 20 ans, heu... mon métier me plaît, mais j'ai 42 ans, je suis marié, j'ai une belle vie de famille, j'ai 3 enfant à peu près tous les âges, adolescent, fille au collège et un plus jeune au primaire et voilà. *J'aime bien aller au bar avant de rentrer chez moi, me prendre une petite bière.*

2

Quels sont les critères qui selon toi sont les plus importants pour choisir un bar ?

*La simplicité... Aujourd'hui on nous donne des grosses... beaucoup de choix, mais selon moi rien de vaut mieux qu'un demi... un demi classique que tout le monde connaît... et... c'est bien évidemment le meilleur qu'on puisse avoir.*

3

Qu'est ce qui te plaît particulièrement dans les bars qui proposent des services à table ?

*Ne pas attendre, c'est ça qui me plaît. Aujourd'hui je viens de rentrer de ma journée de boulot et j'aimerais ne pas attendre 20 min pour avoir une seule bière. ça me permet de gérer mon temps pour ensuite pouvoir me reposer.*

4

Quels sont les bars les plus attrayants que les autres (ceux qui proposent des services à table ou traditionnels) ?

*Un bar assez connu, un bar simple comme un PMU. Bar simple que tout le monde connaît, un bar simple où l'on peut prendre sa petite bière.*

5

Quelle est la durée moyenne d'attente avant qu'un serveur ne prenne votre commande ?

En moyenne, suivant le bar, après ça dépend de chaque bar mais *environ 5-10 minutes.*

6

Comment évaluez vous la disponibilité et la réactivité des serveurs ?

*Bah... Souvent ils nous regardent mais ils ne savent pas s'ils doivent venir prendre notre commande. Je viens juste d'arriver j'ai besoin de ma bière, mais après c'est pas contre eux bien évidemment ils font leur boulot, mais j'aimerais bien attendre moins de 5 minutes pour avoir mon demi qui est très simple à faire.*



# QUESTIONNAIRE PERSONNA PRIMAIRE



7

Trouvez vous les cartes de boissons claires et faciles à comprendre ?

Suivant quels bars, quels bars. Les services à tables que j'ai dernièrement côtoyés, tout était assez clair, un peu trop de choix à mon goût personnel. Mais je suis quelqu'un qui prend souvent la même chose. Donc normalement il y a trop de choix pour moi. Heu.. pourtant, quelque chose qui m'a été attribué était le fait que le bar propose des spécialités. Qui sont pour moi un bel attrait pour la communauté.

8

Quelles sont vos boissons préférées ?

Heu.. Bien évidemment des spécialités locales, mais aussi la demi blonde qui est pour moi un classique, un incontournable qui avec des amies est intemporel.

9

Décrivez comment vous commandez votre boisson ?

J'arrive dans le bar après ma journée de boulot puis. Je ne suis pas très visible pour les serveurs mais je m'assois en terrasse car souvent il fait beau. Ensuite j'attends, un certain temps, le serveur. ensuite il prend ma commande puis quelque minutes plus tard, je reçois mon demi, je prend mon demi et je fini par payer et je rentre

10

Quelle est l'importance de la présentation des nouveautés en boissons dans les bars selon vous ?

Je suis pour amener des nouveautés, mais il n'en faut pas trop. Parce qu'il faut garder la simplicité dans une carte avec des bières que tout le monde connaît plutôt que les changer avec de nouvelles bières que personnes connaît. Il faut donc, oui de la nouveauté mais sans supprimer les classiques.

11

Qu'est-ce qui te pousse à revenir souvent dans un bar plutôt qu'un autre ?

Hm... J'ai mes bars ou je suis habitué parce que j'y vais quasiment tous les jours après ma journée de boulot, donc j'ai un peu, on va dire mes bars attitrés, mais c'est surtout un bar qui soit loin des lieux branché, un simple bar où tout le monde se connaît.. Très convivial.

12

Y a-t-il des moments où vous avez trouvé le service lent ou insatisfaisant ?

Oui, plusieurs fois même, souvent le patron qui devait prendre ma commande parlait avec des habitués donc ma commande a pris beaucoup plus de temps que prévu ce qui m'a retardé pour l'anniversaire de mon fils. Donc oui c'était une expérience insatisfaisante.



# QUESTIONNAIRE PERSONNA PRIMAIRE



13

Seriez vous intéressé par la proposition des nouveautés sur la carte ? (Si oui, dans quelles circonstances ?)

Je suis la mauvaise personne à qui il faut demander cette question, je suis quelqu'un qui sait ce qu'il veut, ça m'intéresse pas les nouveautés.

14

Seriez vous intéressé par des descriptions plus détaillées des bières (origines, saveurs, accords mets/boissons) ?

Heu, je pense que je suis la mauvaise personne à qui poser cette question. Car je suis quelqu'un qui prend tout le temps la même chose, donc je sais très bien ce qu'il y a dedans. Donc les nouveautés qui sont proposées, les spécialités locales ça pourrait être intéressant, les saveurs... descriptions... Je pense qu'il serait intéressant pour quelqu'un qui cherche les nouveautés et les spécialités du coin.



# QUESTIONNAIRE PERSONNALISÉ



## Rapporteur

BOUGHANMI Roua

GUEPY LONKENG ELISEE

## Intervieweur

EL ALAMI Adam

Attentes

Frustrations

Habitudes



# QUESTIONNAIRE PERSONNALISÉ



1

Pouvez-vous vous présenter rapidement ?

Je m'appelle Séverine, et je suis agent immobilier, j'habite à Rennes et je tiens beaucoup à ma famille comme à mes amies

2

Quels sont les critères qui selon toi sont les plus importants pour choisir un bar ?

Pour moi, le meilleur service c'est un service le plus rapide possible, un bar pas trop encombré et surtout très calme.

3

Comment tu peux décrire l'ambiance dans ces bars ?

Je préfère quand il y a pas trop de monde, il y a souvent beaucoup trop de bruit.

4

Quels sont les bars les plus attrayant que les autres (ceux qui proposent des services à table ou traditionnels) ?

Je préfère le service à table, car il est plus confortable, on peut s'asseoir et prendre du temps.

5

Comment évaluez vous la disponibilité et la réactivité des serveurs ?

Les serveurs ne sont pas toujours disponibles pour la prise de commande et le service tout au long.

6

Trouvez vous les cartes de boissons claires et faciles à comprendre ?

La carte est assez facile à comprendre et n'est pas très chargée.

7

Quelles sont vos boissons préférées ?

Une bonne bière blanche

8

Décrivez comment vous commandez votre boisson ?

Toutes les boissons qui sont dans la carte sont disponibles, ensuite le serveur vient et me demande ce que je veux, et il revient avec la commande.



# QUESTIONNAIRE PERSONNA SECONDAIRE



9

Quelle est l'importance de la présentation des nouveautés en boissons dans les bars selon vous ?

J'aime découvrir les nouveautés

10

Quelles sont les moments ou tu préfères y aller (soirée , fin de journée ....) ?

Chaque jeudi soir avec mes amis.

11

Est-ce que l'équipe du bar te connaît bien ? Ils te reconnaissent quand tu arrives ?

Je connais bien l'équipe, et ils possèdent une grande expertise, que ce soit à propos de mon arrivée ou de mes choix.

12

Y a-t-il des moments où vous avez trouvé le service lent ou insatisfaisant ?  
(Si oui, dans quelles circonstances ?)

Lors des soirées ou [il y a beaucoup de monde, le service n'est pas idéal](#) [Temps d'attente trop long, et confusion dans les commandes]

13

Seriez vous intéressé par des descriptions plus détaillées des bières (origines, saveurs, accords mets/boissons) ?

Oui, pas trop de détail, mais j'aime bien savoir [l'origine du boisson](#)

# éléments importants



## QUESTIONNAIRE PERSONNA PRIMAIRE

Attentes	Frustations	Habitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La simplicité</li> <li>• Ne pas attendre</li> <li>• Un bar simple que tout le monde connaît.</li> <li>• Attendre moins de 5 minutes pour avoir mon demi.</li> <li>• Je suis pour amener des nouveautés, il faut garder la simplicité.</li> <li>• Sans supprimer les classiques.</li> <li>• Donc les nouveautés qui sont proposées, les spécialités locales ça pourrait être intéressant, les saveurs... les descriptions...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beaucoup de choix</li> <li>• J'aimeraie ne pas attendre 20 min pour avoir une seule bière</li> <li>• Je viens juste d'arriver j'ai besoin de ma bière</li> <li>• Je ne suis pas très visible pour les serveurs</li> <li>• le patron qui devait prendre ma commande parlait avec des habitués</li> <li>• ma commande a pris beaucoup plus de temps</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aller au bar avant de rentrer chez moi</li> <li>• selon moi rien de vaut mieux qu'un demi</li> <li>• J'arrive dans le bar après ma journée de boulot</li> <li>• je m'assois en terrasse.</li> <li>• J'ai mes bars ou je suis habitué</li> <li>• je suis quelqu'un qui prend tout le temps la même chose</li> </ul>



## QUESTIONNAIRE PERSONNA PRIMAIRE

Attentes	Frustations	Habitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service le plus rapide possible, un bar pas trop encombré et surtout très calme.</li> <li>• On peut s'asseoir.</li> <li>• Carte est assez facile</li> <li>• Origine du boisson</li> <li>• Service plus rapide et les cartes plus détaillées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• chaque jeudi soir avec mes amis</li> <li>• Je préfère le service à table</li> <li>• Je connais bien l'équipe, et ils possèdent une grande expertise, que ce soit à propos de mon arrivée ou de mes choix.</li> </ul>



### LISTES DES FONCTIONNALITÉS

Créer une carte simple

Une carte simple,  
fonctionnelle et  
compréhensible.

Valoriser les nouveautés

Mettre en avant les  
nouveautés avec leurs  
saveurs et origines, sans  
empiéter sur le choix des  
bières classiques.

Commande simplifiée

Une page dédiée affiche les  
préférences du client pour  
accélérer les commandes.

Amélioration de l'expérience

Les clients choisissent la  
musique et jouent à des jeux  
de société pour rendre  
l'attente plus agréable.

Création de cocktails sur  
mesure

Des suggestions de mélanges  
personnalisés basées sur les  
goûts pour une expérience  
unique.

Alerte client, notifier serveur

Alerter sur l'arrivée d'un  
client et notifier le serveur  
lorsqu'il souhaite passer  
commande.

# Exploration problématique.

Comment offrir une expérience de service à table fluide, rapide et agréable, en minimisant le temps d'attente des clients, tout en leur proposant une carte claire, simple et fonctionnelle ?

Comment les clients peuvent-ils profiter d'un service à table rapide et efficace, sans attendre longtemps pour commander ou être servis, tout en ayant accès à une carte claire et facile à comprendre ?

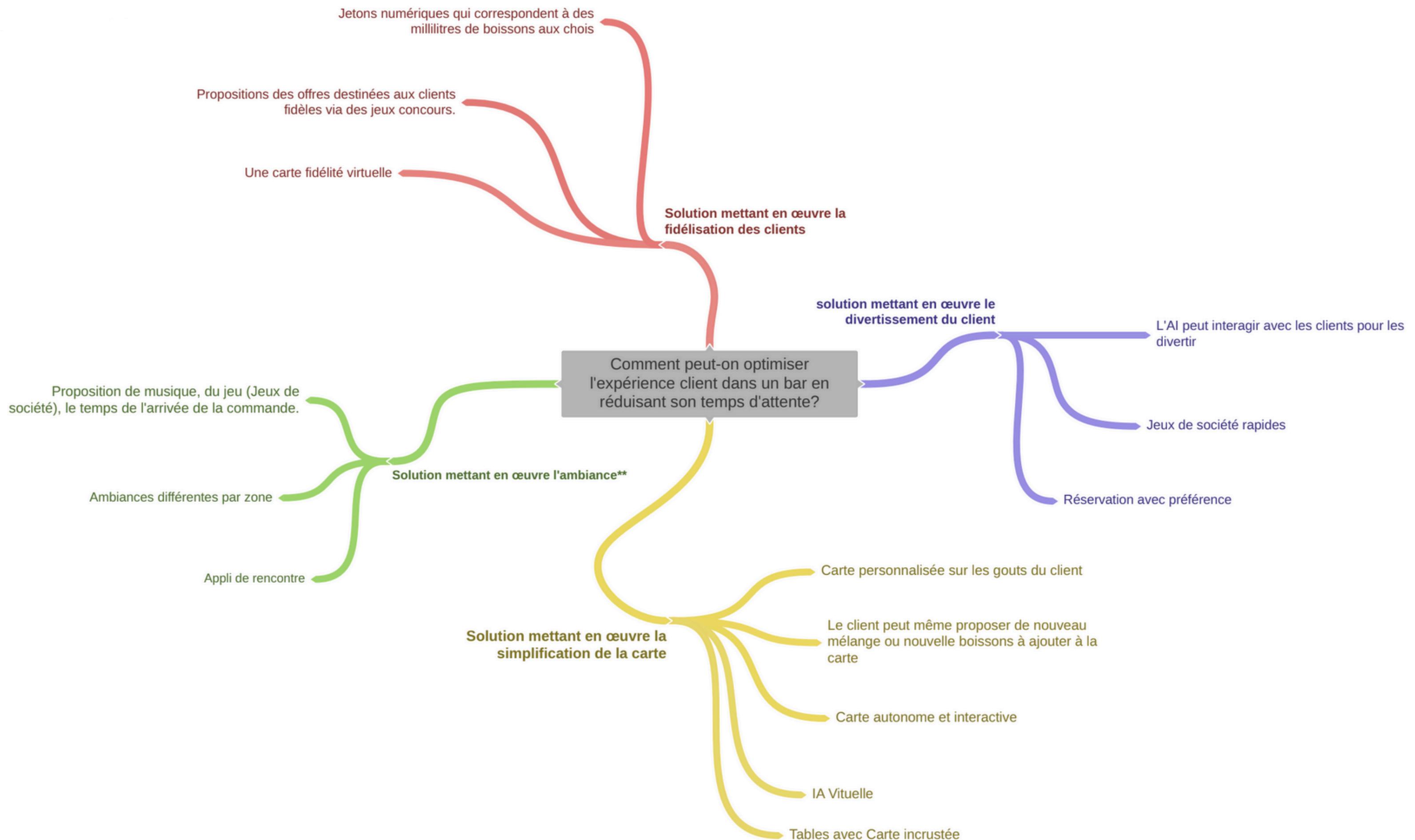
**Comment peut-on optimiser l'expérience client dans un bar en réduisant son temps d'attente ?**

Idéation.

# Matrice d'idée (2x2)

	Familière	Innovante
Faisable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiances différentes par zone</li> <li>Nombre de places disponible sur internet</li> <li>Table avec carte incrusté dedans écran géant pour la carte</li> <li>Une carte fidélité virtuelle</li> <li>Réservation avec préférence</li> <li>Propositions des offres destinées aux clients fidèles via des jeux concours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une carte autonome/interactive</li> <li>Jetons numériques qui correspondent à des millilitres de boissons au choix</li> <li>Carte personnalisé sur les goûts du client</li> <li>Histoire détaillées des spécialités pour les amateurs</li> <li>AI virtuelle</li> <li>Appli de rencontre</li> <li>Proposition de musique, du jeu (Jeux de société), le temps de l'arrivée de la commande.</li> <li>Le client peut même proposer de nouveau mélange ou nouvelle boissons à ajouter à la carte</li> </ul>
Non Faisable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service des commandes par poste pneumatique</li> <li>Table D&amp;D</li> <li>Course de vélo</li> <li>Pédaler pour commander</li> <li>Self service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des sièges "vélo" pour commander/boire</li> <li>Des verres connectés "Table tireuse"</li> </ul>

# Mind map



## Synthèse

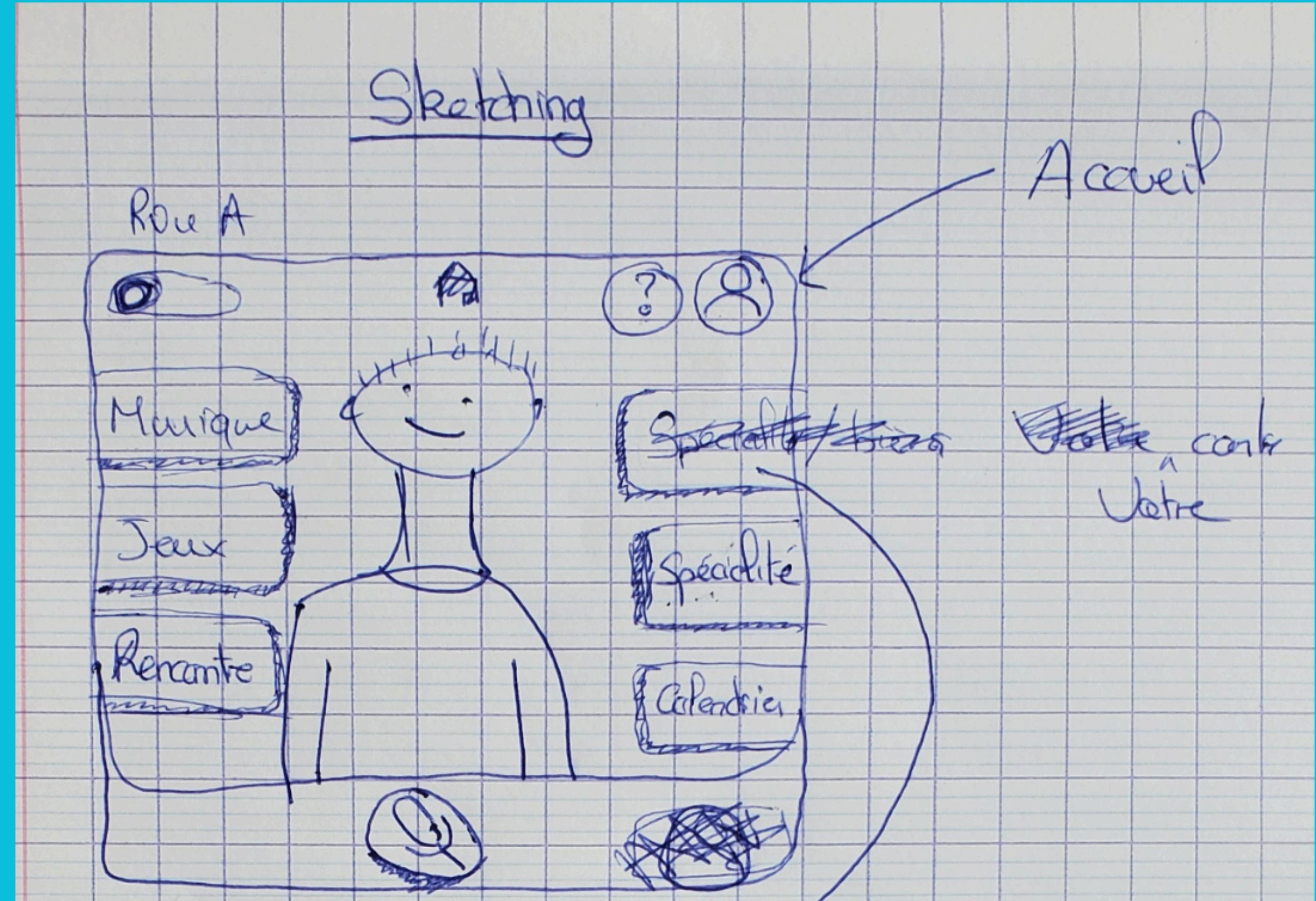
Un dispositif avec un agent virtuel permettant de simplifier la carte et de proposer des choix de produits, tout en réduisant la perception du temps d'attente.

# Génération.

---

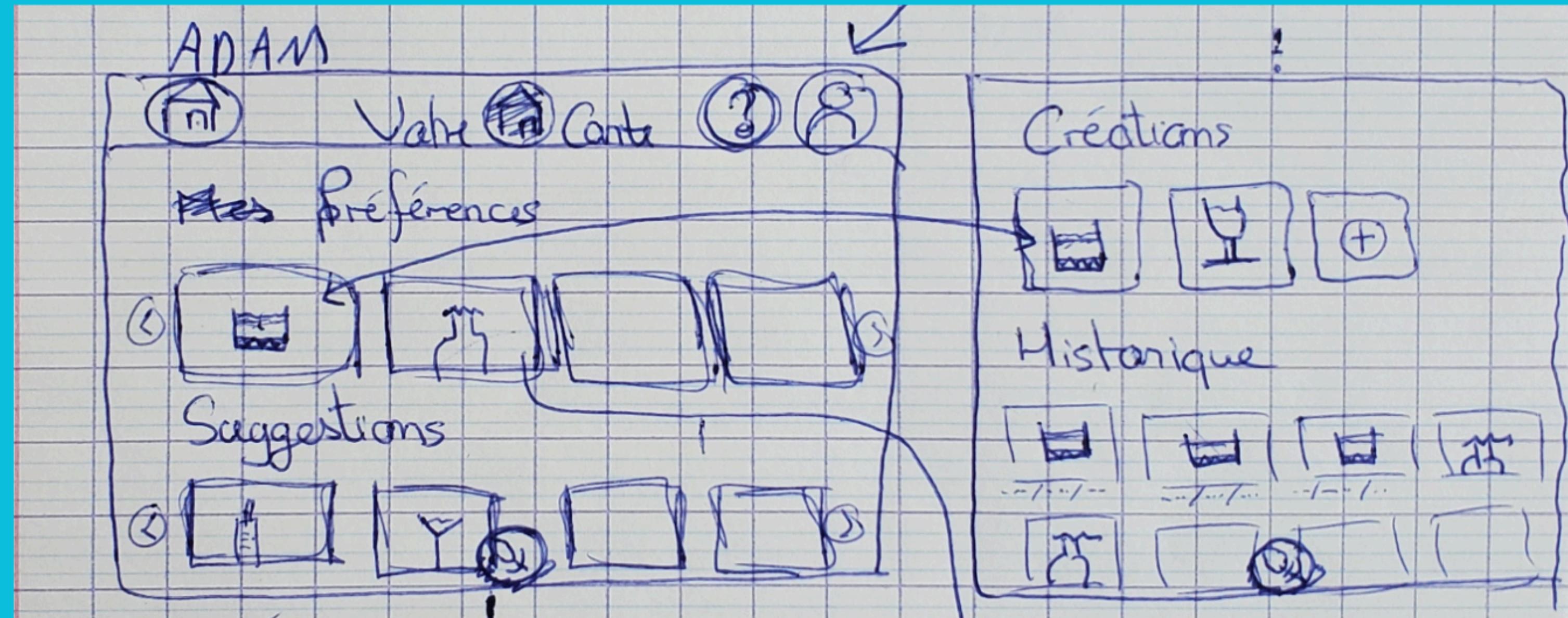
# Sketching Accueil

# Sketching



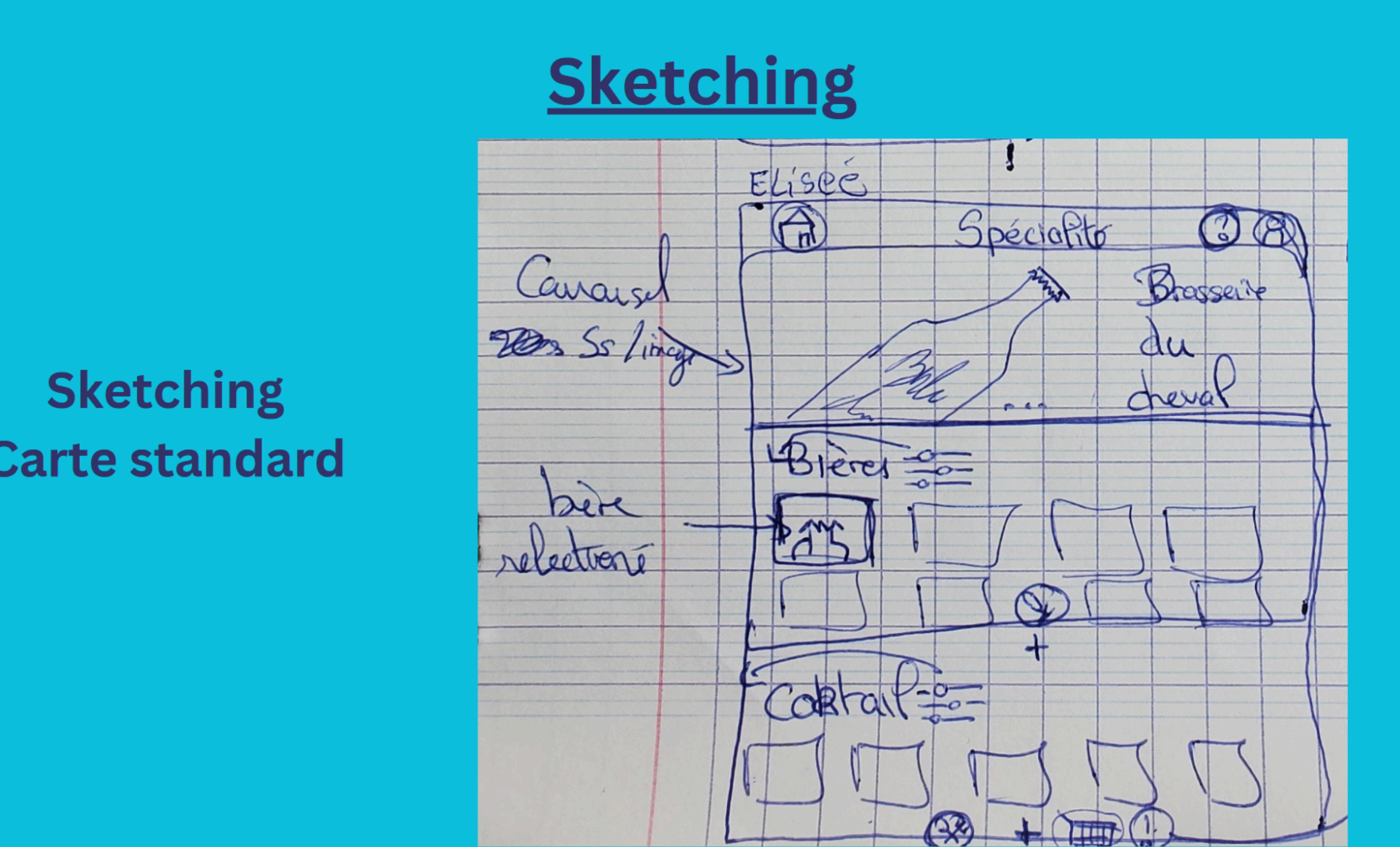
# Sketching Carte client

# Sketching



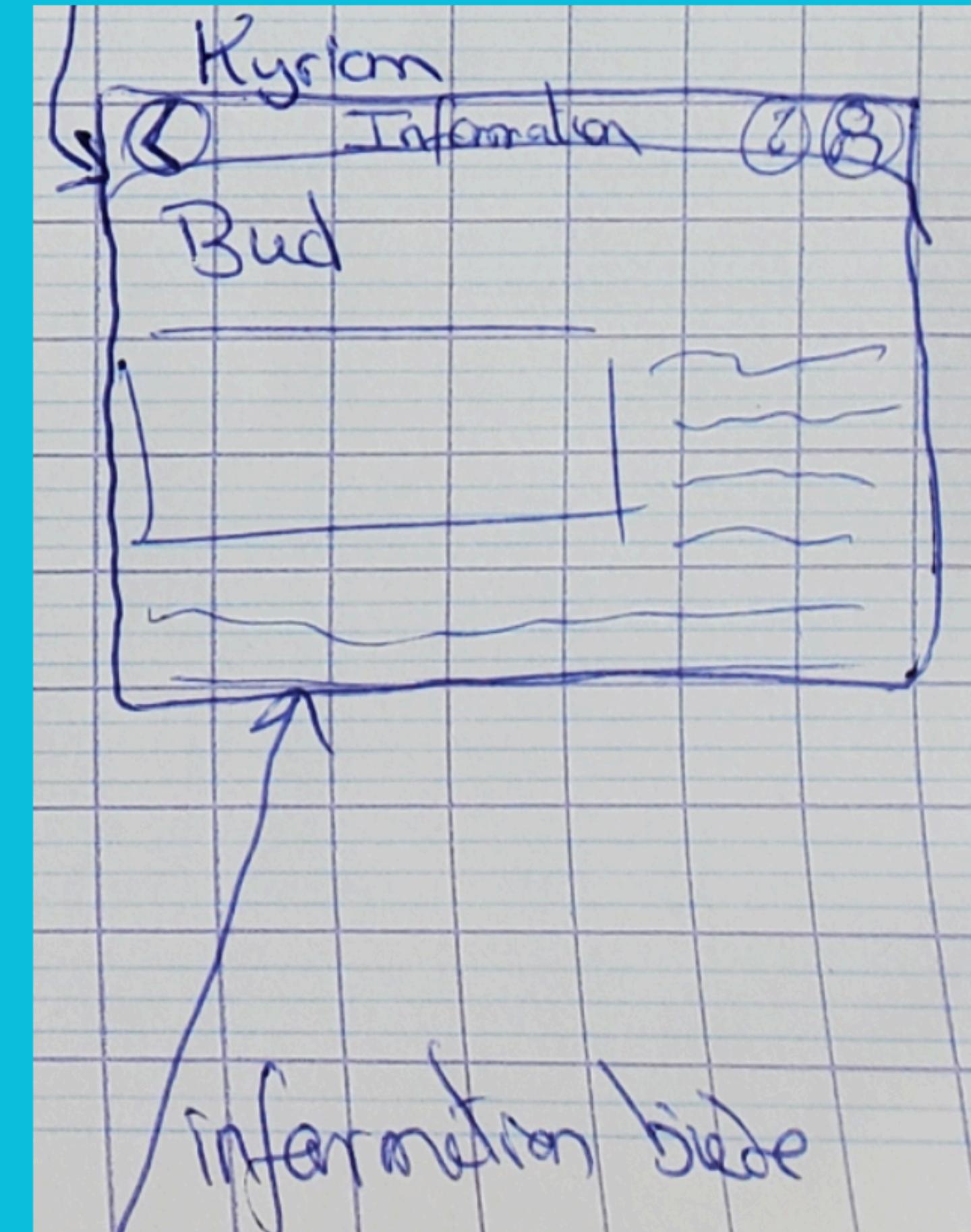
# Sketching

## Carte standard

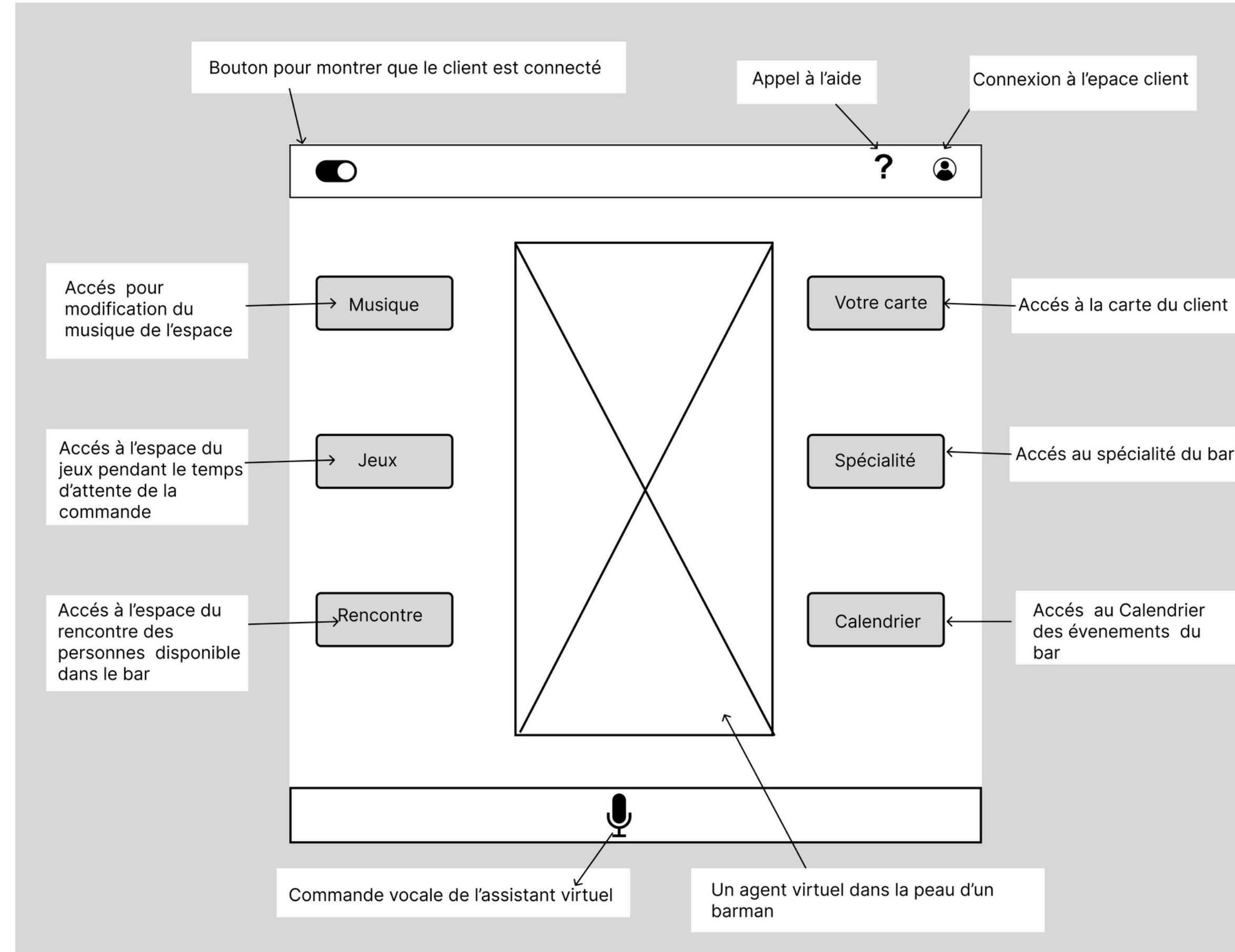


# Sketching Information bière

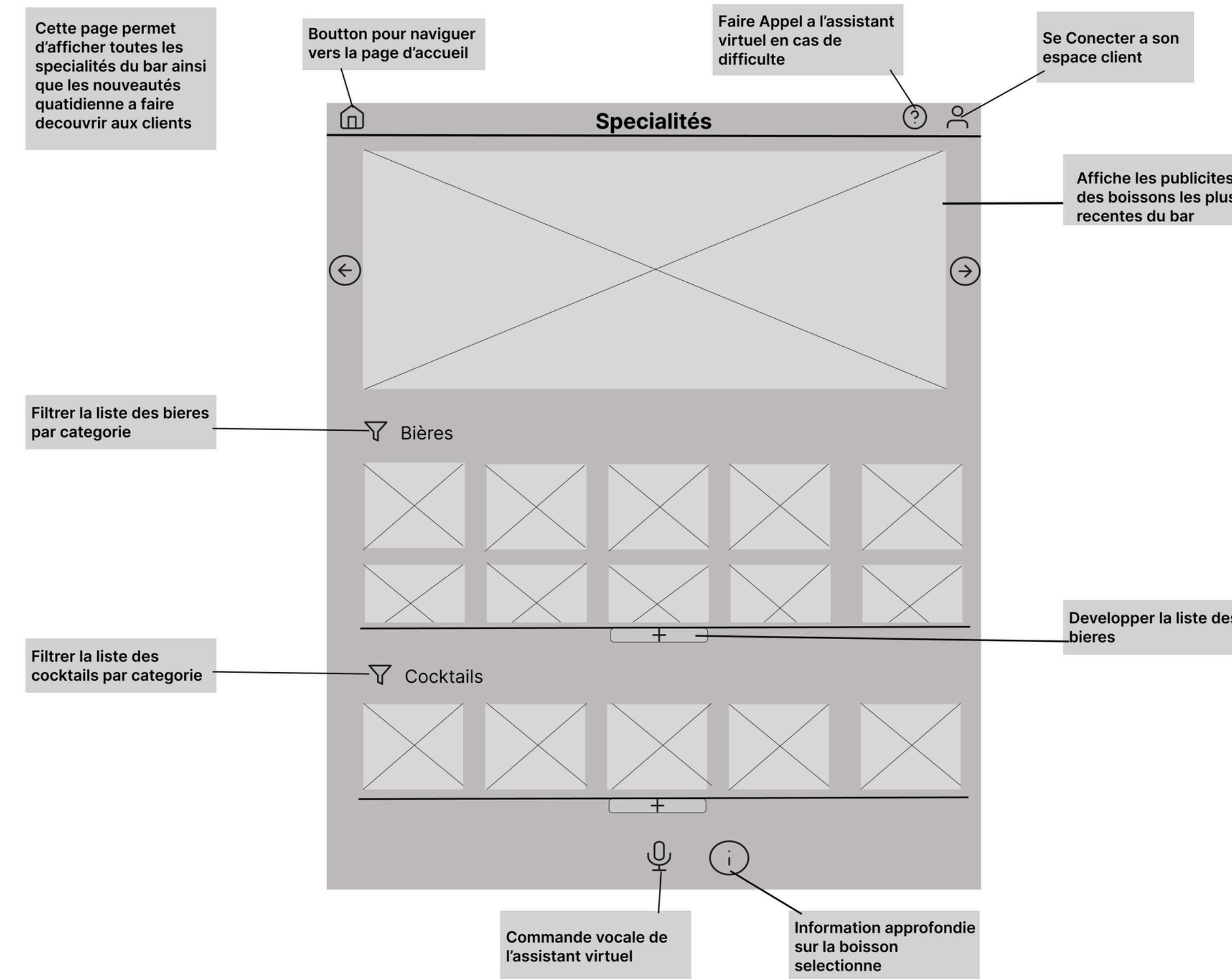
# Sketching



# Page d'accueil (Roua)



# Page spécialité (Elisée)



# Page “votre carte” (Adam)

Cette page affiche les bières associées à chaque client fidèle du bar.

**Votre Carte**

**Préférences**

← →

**Suggestions**

← →

**Créations**

← →

**Historiques**

← →

?

Afficher toutes les bières préférées par client.

Suggestions de bières, en tenant compte des nouveautés et de leurs historiques.

Afficher la liste des mélanges que le client a déjà réalisés.

Afficher l'historique du client.

Microphone icon

# Page information (Kyrian)

Bouton retour : Ce bouton renvoie à la page précédente sur laquelle l'utilisateur se trouvait

Sur cette page, on retrouve le titre du produit pour lequel le client souhaite obtenir plus d'informations. Ici, la 'Bud'

La première image est simplement la photo de la bière sur un fond blanc. Nous voulons juste l'essentiel pour ne pas perdre de vue le but de la page d'information

Par la suite, nous avons l'origine du produit. Si le client est assez curieux pour en savoir plus, cette partie résumera l'origine et l'histoire du produit

BUTTON RETOUR : Ce bouton renvoie à la page précédente sur laquelle l'utilisateur se trouvait

INFORMATIONS

BUDS

Composition

Origine

La page d'informations joue un rôle important. Elle permet de fournir tous les renseignements sur l'origine de la bière, le type de brassage, la composition et son histoire. Il y a autant de pages d'informations que de produits vendus dans le bar. Nous avons donc aussi des pages d'informations sur les cocktails, qui renseignent le client aussi bien sur la composition que sur l'histoire des cocktails

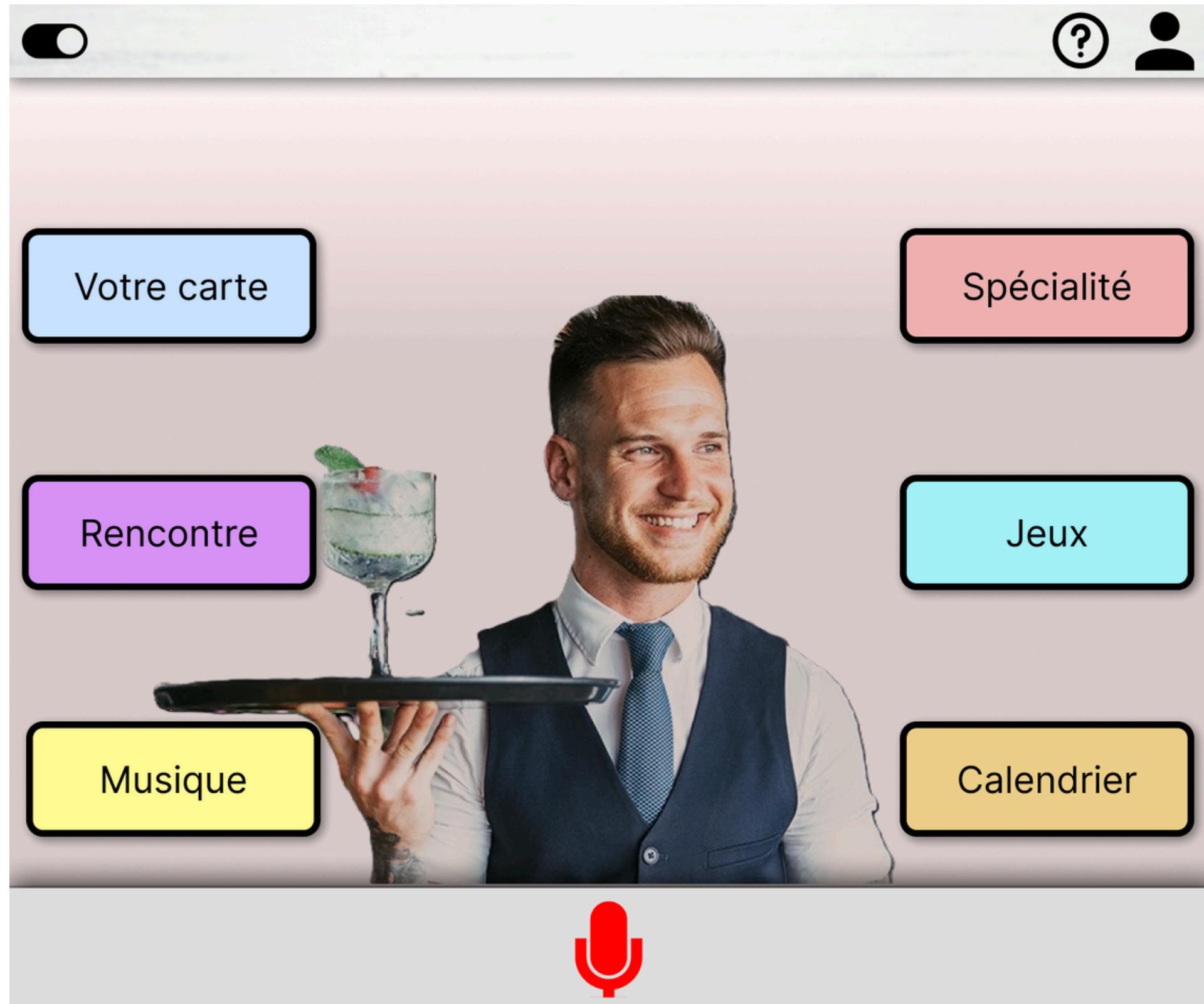
Nous retrouvons le fil rouge avec les icônes d'aide et celle du compte du client

Nous retrouvons dans un premier temps la composition de la bière. D'après les entretiens, nous savons que la première information qu'ils veulent connaître est le type de bière, ce qui découle de la composition et du brassage

Nous avons différentes illustrations de la bière avec diverses positions et arrière-plans

En considérant une lecture en 'Z', en commençant par l'image puis en passant par les deux textes, le client finira sur de belles illustrations qui lui donneront l'eau à la bouche

# Mockup d'accueil (Roua)



# Mockup spécialité (Elisée)

Home SPÉCIALITÉ ? User



Bières



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl

Cocktails



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



Heineken 33Cl



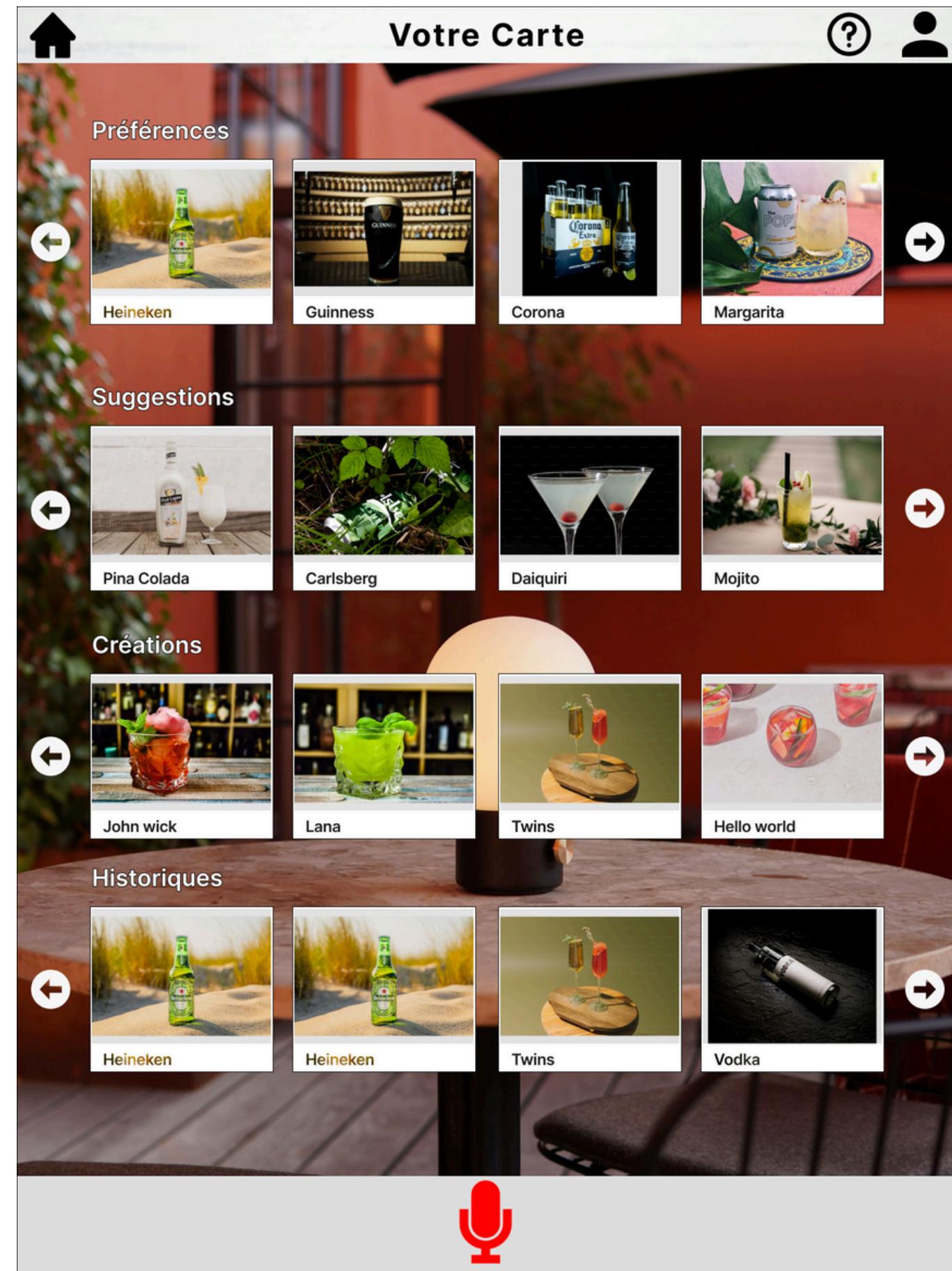
Heineken 33Cl



Heineken 33Cl

Microphone

# Mockup “votre carte” (Adam)



# Mockup information (Kyrian)

## INFORMATIONS



### BUDS

#### Composition

*Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed non risus. Suspendisse lectus tortor, dignissim sit amet, adipiscing nec, ultricies sed, dolor. Cras elementum ultrices diam. Maecenas ligula massa, varius a, semper congue, euismod non, mi. Proin porttitor, orci nec nonummy molestie, enim est eleifend mi, non fermentum diam nisl sit amet erat. Duis semper. Duis arcu massa, scelerisque vitae, consequat in, pretium a, enim. Pellentesque congue. Ut in risus volutpat libero pharetra tempor*

#### Origine

La Budweiser a été créée en 1876 par Adolphus Busch, inspiré par les lagers tchèques. Innovante pour son époque, elle a introduit la pasteurisation, permettant une meilleure conservation. Rapidement populaire aux États-Unis, elle est devenue un symbole de la culture américaine, souvent liée aux événements sportifs. Aujourd'hui, elle figure parmi les bières les plus consommées au monde.



# **Prototype.**

---

(cf vidéo)