

# Application du Design Thinking au restaurant Chiringuito Tanger

OBJECTIF :

👉 AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DU RESTAURANT (SERVICE, MENU, COMMANDE, AMBIANCE, VISIBILITÉ).



# Définition du Design Thinking

Le Design Thinking est une méthode de réflexion et de travail qui sert à résoudre des problèmes en se basant sur les besoins réels des utilisateurs.



Il se base sur 5 étapes :

Empathie → comprendre l'utilisateur

Définition → définir le problème

Idéation → proposer des idées

Prototype → créer un modèle

Test → tester et améliorer

# EMPATHIE – Définition (courte)

L'empathie consiste à comprendre le client : ses besoins, ses attentes et ses difficultés dans le restaurant.

## Problèmes du client

L'attente est parfois longue

Le menu n'est pas clair

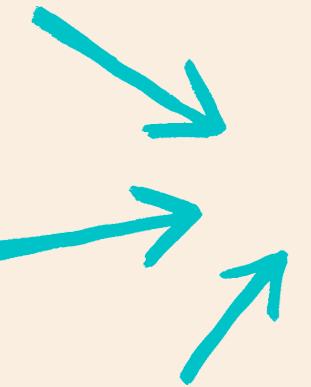
## Solution (idée générale)

Rendre la commande plus rapide

Proposer un menu digital avec QR code

# DÉFINITION

## – Définition



Cette étape consiste à définir clairement le problème principal du client.

### ! Problème principal

Le client aime l'ambiance du restaurant,  
mais il a des difficultés à cause d'un menu mal organisé et d'un  
service parfois lent.

### 🎯 Objectif

Rendre la commande plus simple, plus rapide et plus claire pour  
le client.

### 👤 Client concerné

Touristes

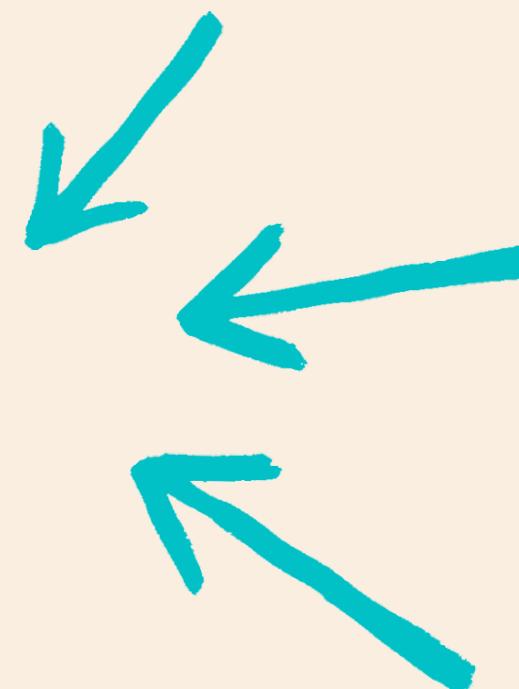
Jeunes

Familles



**Objectif**  
Proposer des solutions créatives  
pour améliorer l'expérience  
client et résoudre le problème  
identifié (menu mal organisé et  
service lent).

# IDÉATION – Générer des idées



## Idées à inclure

- Menu digital avec QR code pour faciliter la commande
- Ajouter des photos pour chaque plat pour mieux visualiser
- Titres clairs et lisibles pour chaque section du menu
- Paiement rapide par carte pour gagner du temps
- Former le personnel pour un service plus rapide et accueillant
- Améliorer l'ambiance et la décoration pour une expérience agréable

# ● PROTOTYPE

## – Application des idées



Transformer les idées en modèle concret

Menu digital avec QR code → créer une page ou un mockup sur  
téléphone/tablette



Photos pour chaque plat → ajouter des images dans le menu

Titres clairs → structurer le menu : Entrées, Plats, Desserts

Paiement rapide → bouton "Payer par carte" visible

Formation du personnel → icônes ou notes dans le prototype

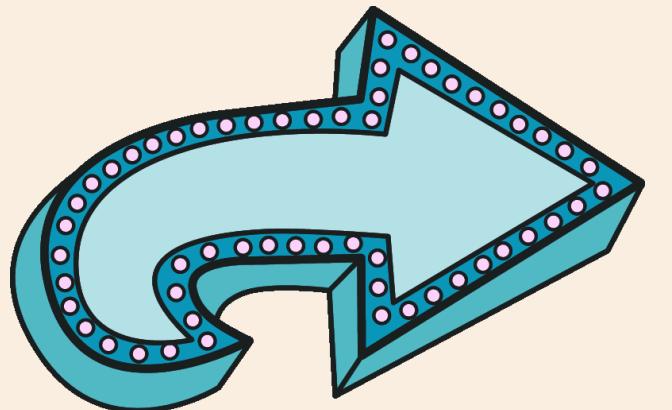
Décoration / ambiance → images d'ambiance (plage, lumière, déco)

# CHIRINGUITO

## Menu



# voici notre menu



### ENTRÉES



Salade  
fraîcheur  
5€



Croustillants  
de crevettes  
8€



Poisson  
grillé  
15€



Paella  
de fruits de  
mer  
18€

### DESSERTS



Tiramisu  
6€



Glace  
artisanale  
4€



Cocktail  
de fruits  
4€



Lait  
frappé  
4€

SCANNER POUR COMMANDER

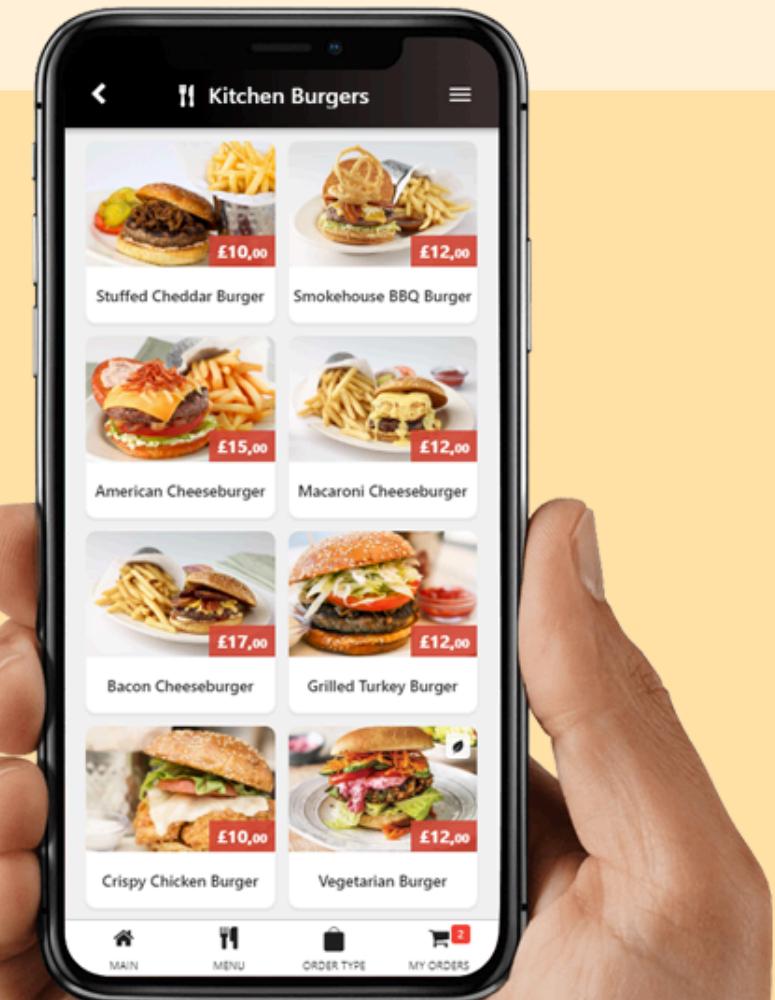




# Objectif

# TEST

Tester si le menu digital améliore l'expérience client.



👥 Testeurs

3 clients + 1 serveur

🧪 Méthode

Scan du QR code

Consultation du menu avec photos

Commande + paiement par carte

✓ Résultat

Commande plus rapide

Menu plus clair

Clients satisfaits