Scénario d’usage client

Jane est une étudiante d’une vingtaine d’année fréquentant les bars, en moyenne une fois par semaine. Jane choisi un bar qui lui a été conseillé par ses amis afin de savourer une bonne bière pas trop chère. Elle a donc donné RDV à ses amis et arrive la première sur les lieux.

Elle cherche donc une table pour 5 mais n’en trouve pas, après 15 minutes, une table ce libère mais ne possède que 3 chaises. Faute de place et par impatience Jane s’installe en espérant qu’une autre table se libère. 2 de ses amis arrivent. Ils décident donc d’interpeller le serveur afin de passer commande, Jane demande le super cocktail spécialité du chef de la maison tandis que ses amis commandent une simple bière. Après 10 longues minutes d’attentes Jane interpelle un autre serveur pour lui demander ou en est la commande : c’est alors qu’elles apprennent que leurs commande n’est même pas en cours de préparation puisque le cocktail demandé est en rupture de stock qui s’excuse en lui expliquant que l’interface de gestion des commandes affiche que le produit n’est plus disponible mais ne l’a pas prévenu qu’il y avait un problème. C’est alors dépité que Jane se résous à commander un demi pêche.

Tandis qu’elles dégustent leurs bières, 2 autres amis les rejoignent, néanmoins elles n’ont pas de chaises pour s’assoir, elle reste alors debout quelques minutes en attendant qu’un serveur trouve des chaises pour les installer. Elles attendant ensuite de nombreuses minutes avant qu’un serveur s’aperçoive que personne n’a pris leurs commandes. En effet il s’excuse en expliquant que sur son logiciel cette table est marquée comme « première commande traitée » et dans ce cas les serveurs ont comme politique d’attendre que les clients commandent d’eux-mêmes pour des commandes supplémentaires.

Après s’être noyée dans l’alcool pour oublier leurs mésaventures, Jane et ses amies décident de partir et se dirigent donc vers le bar pour régler l’addition. Le serveur demande alors à chaque personne ce qu’elles ont commandé mais étant donné le nom exotique accordé à chacun des cocktails les personnes ne savent plus vraiment ce qu’elles ont commandés. Jane décide alors de payer l’addition pour faciliter les choses. Enfin rentré chez elle, Jane regarde l’addition et s’aperçoit avec stupeur qu’un cocktail spécialité du chef à 12€ lui a été facturé. Elle décide alors de retourner dans le bar, situé à 30 min de métro de chez elle afin de se faire rembourser son dut. Le serveur qui avait pris la commande n’est plus en service et le serveur qui la reçoit doute de son honnêteté et lui déclare qu’elle n’avait qu’à vérifier la facture au moment du paiement.

/\*20 ans, 21, 32

3H 4F

E

2 resto 5 bar

1/SEMAINE WEEK END

REpuation, proxi, prix, affluence, bien desservi, menu

Tps d’attente, mauvaise commande, indisponibilité du produit (precision de sa disponibilte), oublie de commande, car resto oublie de commande

Probleme lors de la separation de l’laddition, pas pouvoir payer par CB

Trop de gens, problemende groupe, pas assez de place,

Trop de bruit, toilettes degeu, paiement , commande \*/

Scénario d’usage serveur

A coffee shop in Washington DC There are 8 of us total Yes we use iPads and square up devices