Maggy est une jeune femme travaillant en tant que serveuse depuis 5 mois dans un café.

Nous sommes un lundi matin, ou le pic d’affluence est le plus élevé.

Du fait de l’affluence, Maggy et ses collègues peinent à placer les clients et la disposition des tables n’aident pas.

Les plaintes se font de plus en plus en fréquentes et les esprits commencent à s’échauffer.

Maggy parvient à atteindre tant bien que mal un client, et celui-ci lui fait remarquer que son café à mis plus de 10 minutes à arriver. Elle s’en excuse, mais le client ne veut rien entendre et s’en va, bougonnant.

Elle se fait interpeller par un autre client, elle sort sa tablette et s’apprête à prendre commande via son application, mais malheureusement perd le signal WIFI. Dans la panique elle se décide de retenir les commandes car les clients s’impatientent. Elle parvient à apprendre les commandes tant bien que mal, mais se fait interpeller par d’autres clients se plaignant du temps d’attente intolérable. Elle se doit donc de retenir une deuxième commande car la tablette ne capte toujours pas le réseau.

Maggy revient après quelques minutes avec les commandes prises. Malheureusement, elle s’est trompée et a interverti les différentes commandes.

Les clients décident de tout de même garder les cafés et repas qui leur ont été remis en échange d’un geste commercial.

Au moment de l’addition, les clients pas du tout satisfaits décident de lui faire part des problèmes les plus flagrants de l’enseigne. Le temps d’attente mais surtout la configuration de l’établissement sont mis en avant dans les principaux problèmes.