

## CAHIER DES CHARGES – restaurant

### 1) Expression du besoin du client:

Etre à l'écoute du client: faire des pubs ou bien dans des magazines, faire des promotions de plats qui l'interpelle, ainsi qu'être dans l'ère de la saison. (ex: privilégier des plats chauds en hiver ou encore des plats légers et frais en été... )

Etre à sa disposition par téléphone 24/24 tous les jours ouvrés.

Propreté des états des lieux. Toilettes à disposition avec une propreté convenable à tout utilisateur.

### *Outil minimal de gestion du client:*

Avoir une base de données sur ordinateur, disponible pour le personnel sur le comptoir de la caisse.

Cette base de donnée permettrait de mémoriser la fréquence à laquelle le client viendrait, et la dépense qu'il ferait à chaque visite, du moins avoir un montant approximatif.

Répertorier également le nombre de clients qui vient chaque jour, en prenant en compte chaque paiement durant la journée.

### **Si le client est un habitué:**

Mettre un système de fidélité pour favoriser et avantager les clients habituels. Ex: une carte du restaurant pour avoir des points sur tel ou tel produit... Entrer dedans les données personnelles de l'entreprise, les coordonnées et les informations relatives aux clients comme la somme dépensée pour avoir entre autres ces fameux points.

Se familiariser également avec ces fameux clients réguliers, par exemple le chef prendrait un peu de son temps pour aller les saluer.

### **Si le client est un nouveau consommateur:**

Assurer le bon déroulement de son 1er service en commençant tout d'abord par l'accueillir comme il se doit, puis s'assurer qu'il ne manque de rien tout au long du repas.

L'inciter à revenir, en lui faisant remarquer qu'un système de fidélité est à sa disposition.

Enfin, faire un sondage ou questionnaire, pour avoir l'opinion du client après sa 1ère visite, que ce soit ses appréhensions du service ou bien, des conseils d'améliorations.

### **2) Performance de vente de chaque produit:**

#### **Calculer le chiffre d'affaire:**

Répertorier:

- les entrées et sorties du stock dans la base de données ( le stock de livraison en entrées, et les plats en sorties ).
- Le coût de chaque produit,
- Le prix de vente de chaque plat.
- Le nombre de commande de ces plats.

*Analyse du produit proposé:*

#### ***Performance commerciale***

Déduire grâce au chiffre d'affaire les plats qui ont le plus de succès.

Par la suite, adapter le stock de livraison des ingrédients de ces futurs plats en conséquence.

#### ***Efficacité marketing***

Valoriser ensuite les attraits d'un plat. Pour ce faire, mettre des affiches ou photos attrayantes dans les dépliants de commandes à emporter ou encore simplement dans les menus. Cela permettrait ainsi de donner un aspect plus intéressant au plat et de favoriser sa commande.

# Diagramme de Classe

Le Restaurant. h  
en terme de contenu

Diagramme de Classe

