

Compte-rendu Brainstorming

Vendredi 1er mai 2020

Nom	Entreprise	Propositions	Autres
<b>Thème 1 : Prise de réservation</b>			
Marie-Elisabeth	Complexe hôtelier au Mexique  Nobu Restaurant, semi-gastro japonais Malibu Farm, concept organique, produits du jardin. Restaurant principal	Réservation obligatoire pour tout le monde, externe et interne.	
		Contrôle du nombre de personnes dans le restaurant. Garantie de 20 personnes maximum par service.	
		Via la réception lors de l'accueil de la clientèle en précisant les horaires d'accueil du restaurant.	
		Open table : logiciel de réservation 80% des résas.	
		L'hôtesse d'accueil peut prendre les réservations.	
		Le rappel dans les chambres de l'obligation de réserver, et du protocole.	
César	Bouchon Lyonnais à côté de Lyon	Prise de réservation au téléphone avec désinfection du téléphone et du clavier d'ordinateur avec des lingettes. En présentiel, respect de la distanciation.	
Remarques globales	Importance de bien présenter et expliquer les modifications d'organisation du restaurant.	Les changements et actions qui sont mises en place dans l'établissement suite à la réouverture, les mesures prises en <b>compte et mise en place. La manière dont</b>	
		La manière dont le client va être accueilli.	
		Les modifications dans le restaurant.	
		La prise de commande et l'envoi des menus en ligne en amont.	

<b>Thème 2 : L'accueil des clients</b>			
Marie-Elisabeth	Complexe hôtelier au Mexique  Malibu Farm, concept organique, produits du jardin. Restaurant principal Nobu Restaurant, semi-gastro japonais	Hôtesse offre gel antibactérien et gants aux clients.	
		Accueil par une hôtesse qui va installer les clients en leur indiquant la table.	
		Les manteaux et vestiaires seront mis sur des chevalets ou porte-manteaux mis à côté de la table et le client doit se débarrasser seul. Utile pour le masque aussi.	
		L'hôtesse présente le protocole mis en place et le menu.	
		Il n'y aura qu'une hôtesse par service et la présentation aux tables ne devra durer pas plus de 2 minutes.	
		Création d'une ligne de séparation entre hôtesse et clients.	
		Petits pots de fleurs pour le restaurant Malibu. Ruban pour le restaurant japonais.	
		L'hôtesse ne porte pas de masque, mais une visière pour garder le sourire visible.	
		Il n'y a pas de restriction de nombre de couverts par table à l'heure actuelle au Mexique.	
L'agencement des tables sera organisé avec les paravents en plexi qui viendront séparer les différentes tables clients.			
César	Bouchon Lyonnais, à côté de Lyon	Pas de "changement" dans l'accueil, éviter le contact et essayer de garder un peu de distance, mais c'est un bouchon lyonnais !	
Franck	Restaurant gastronomique, banlieue parisienne	Prise de température des clients selon les directives du gouvernement.	Pas de fournisseurs pour l'instant, en recherche
		Mise en place d'un tapis désinfectant pour les chaussures.	
		Pas de vestiaire, les clients mettront leur vêtement sur leur chaise. 6 masques en tissu seront donnés à chaque employé et entretenus par le restaurant.	
Clémence	Four Seasons George V, Paris	Port du masque par les équipes, masques brandés et personnalisés ou masques corporate Four Seasons.	Tenue du personnel au restaurant Le George n'est pas un uniforme mais chacun porte sa propre tenue, donc dans l'esprit garder cette démarche avec son propre masque "customisé".
Olivia	Restaurant gastronomique, Haute Savoie	Utilisation des masques selon les directives gouvernementales	La société de linge, SDEZ, nous a proposé de nous fournir des masques en tissu et de les entretenir.
			Attention, les clients ne sont pas disciplinés et il va être compliqué de leur faire tenir les distances ou le timing de leur venue. On devra être plus rigoureux et strict !
Thomas	Restaurant gastronomique, Saint Emilion	ISD solutions font des affichages pensés pour l'animation et l'accueil client.	

Nom	Entreprise	Propositions	Autres
<b>Thème 3 : Les menus</b>			
Marie-Elisabeth	Malibu Farm, concept organique, produits du jardin. Restaurant principal	Lors de la prise de réservation, envoi des menus et mise en place d'un QR code pour que les clients puissent consulter le menu sur le smartphone directement (QR CODE scotché sur table, ou collé sur un petit stand en bois joli)	
	Nobu Restaurant, semi-gastro japonais	L'hôtesse va donner le menu et l'expliquer.	
	Complexe hôtelier au Mexique	Serveur avec masque, gants et visière.	
César	Bouchon lyonnais, à côté de Lyon	Mise en place d'ardoises qui seront nettoyées après chaque service. Menu imprimé et feuille de commande disponible pour chaque table. Concept ludique.	
Damien	Restaurant gastronomique, Versailles	Prendre la commande pendant la réservation téléphonique.	
Franck	Restaurant gastronomique, Banlieue parisienne 77	Mise en place de menus individuels plastifiés réalisés par la "maison", le client pourra le garder ou le laisser. S'il le laisse, il sera désinfecté.	Pas trop de surcoût, gestion interne

<b>Thème 4 : La prise de commande</b>			
Marie-Elisabeth	Complexe hôtelier au Mexique	Soit une pré-commande.	Paiement par Paypal
	Malibu Farm, concept organique, produits du jardin. Restaurant principal	Marquage au sol pour le positionnement du serveur face à la table pour garder les distances de sécurité.	
	Nobu Restaurant, semi-gastro japonais	Menu sur de grands tableaux type ardoise qui seront fixes.	
		Oshibori avec produit désinfectant offert à l'entrée au lieu de le servir à la table.	
César	Bouchon lyonnais, à côté de Lyon	Le menu sera sur table avec un stylo (1 par table) et les clients devront prendre directement leur commande. Chaque employé aura son propre matériel de travail, stylo, limonadier et devra le garder. La fiche sera donnée au serveur par la suite.	Mise en garde sur la manipulation des papiers client/serveurs, serveur/clients
Thomas	Restaurant gastronomique, Saint Emilion	Penser à la distanciation. Envoi des menus par mail à la prise de réservation. Vente de vins davantage aiguillés par le Sommelier pour éviter manipulation carte des vins par les clients	
Jérôme	Restaurant gastronomique, Paris	Penser que la prise de commande est un acte commercial.	
Damien	Restaurant gastronomique, Versailles	Penser que la prise de commande est une mise en lien avec le client, une manière de fidéliser les clients.	

**Les questionnements sur la valorisation du service à réinventer !**

Comment mettre en avant le fait de réinventer le service ?

Comment former ses équipes sur ces nouveaux protocoles ?

Comment valoriser ces nouveaux modes de service ?