



SOMMAIRE

GERER&MANAGER MON RESTO

PARTIE 1 : ETRE RESTAURATEUR 13

1-1 L'amour du goût et du contact humain	14
1-2 Un métier sans barrières à l'entrée – Les 10 qualités	15
1-3 Les formations obligatoires	15
1-4 Les 5 sens	16
1-5 Les 16 problématiques de la restauration	17
1-7 Retour vers le passé-propos d'un visionnaire	29

PARTIE 2 LA CONDUITE DE L'ENTREPRISE 33

2-1 Préalable	34
2-2 Avoir un cadre global « Ma Raison d'Être »	36
2-3 Les 4B le « carré gagnant » de l'entreprise moderne	40
2-4 Avoir, Savoir et Pouvoir	41
2-5 La démarche qualité	43
2-6 Les 2 cultures de croissance : L'Union Sacrée	43
2-7 La marque employeur	44
2-8 Soigner son E.Réputation	47
2-9 Pilotage « Gestion & Qualité »	48
2-10 Qui fait quoi-organiser le travail	52
2-11 Les obligations de l'entreprise - la réglementation	54
2-12 L'organisation administrative	54
2-13 De l'obligation de l'hygiène	55
2-14 Maintenance	58
2-15 La formation	58

2-16 Conventions collectives	62
2-17 Digital et restauration	63
2-18 Livraison, vente à emporter, click&collect	68
2-19 Communication et restauration	75
2-20 Environnement et restauration	75
2-21 Mon expert-comptable	80
2-22 Se faire accompagner – Les consultants	81
2-23 Savoir prévenir les risques	83
2-24 Savoir s’informer	84
2-25 Les 15 Commandements Des Gagnants	85
PARTIE 3 : LA PASSION DU CLIENT- LE MARKETING	86
3-1 La culture client	87
3.1.1 La relation client	87
3.1.2 Les attentes du client – les actes d’enchantement	90
3.1.3 Les 4 principes de fidélisation	92
3.1.4 L’expérience client - les 12 contacts	99
3.1.6 La qualité c’est quoi ?	102
3.1.7 Que pensent mes clients – les 3 outils de mesure	103
3.1.8 Le fichier client	107
3.1.9 La carte de fidélité	119
3.1.10 Savoir analyser la data	119
3.1.11 Reconnaître un nouveau client	113
3.1.12 La réservation	114
3.1.13 Innover	116
3-2 Le marché	118
3.2.1 Etat des lieux	118
3.2.2 Nouveaux circuits, nouvelles concurrences	128
3.2.3 Qui est le consommateur	132
3.2.4 Les 4 critères de choix d’un restaurant	134
3.2.5 Les 32 tendances actuelles et futures	137
3-3 Le mix marketing	153
3.3.1 Définition – les essentiels à savoir	153
3.3.2 Savoir se positionner et mapping	155
3.3.3 Un concept c’est quoi	158
3.3.4 Durée et cycle de vie	161

3.3.5 Mon resto est une marque	162
3.3.6 Différencier emplacement et local	164
3-4 Et maintenant vendre	166
3.4.1 Les 8 moments clés de consommation = les 8 leviers de chiffre d'affaires	166
3.4.2 Fixer ses prix – avez-vous les bons prix	166
3.4.3 Concevoir la carte	179
3.4.4 Ventes additionnelles : cross selling / up selling	182
3.4.5 Savoir communiquer - les bases de la pub - ce qu'il faut savoir	184
3.4.6 Comment augmenter le C.A. en 7 actes	191
3-5 Vous avez dit « irritants » le client gentil	195
PARTIE 4 : LA PASSION DU RESULTAT – LA GESTION EN ACTION	197
4-1 Je compte donc je suis !	198
4-2 Gérer c'est prévoir, Prévoir c'est gérer	198
4.2.1 La gestion n'est pas la comptabilité	199
4.2.2 Les objectifs d'une bonne gestion	199
4.2.3 Les liens entre gestion, marketing et management	199
4.2.4 Le contrôle de gestion	200
4-3 Digital et gestion	202
4-4 Les 6 actes essentiels de gestion	203
4-5 TVA et restauration	204
4-6 La gestion financière	210
4.6.1 Les 8 lois de la rentabilité	210
4.6.2 Le mix financier	211
4.6.3 Business plan	211
4.6.4 Les investissements	214
4.6-5 Le compte de résultat	217
4.6.6 Seuil de rentabilité	221
4.6.7 Bilan comptable	223
4.6.8 BFR et FR	225
4.6.9 Trésorerie	227

4-7 La gestion opérationnelle	228
4.7.1 Les normes de gestion en restauration	228
4.7.2 Le budget annuel	229
4.7.3 Comment faire un budget	232
4.7.4 Informatique et gestion	239
4.7.5 Visioenta, mon outil pour gérer simple, rapide, efficace	240
4.7.6 Gestion des ventes	243
4.7.7 Gestion des achats alimentaires	247
4.7.8 Gestion des stocks alimentaires (stock tampon-inventaires)	250
4.7.9 Les offerts	254
4.7.10 Le coût matière	256
4.7.11 Simul-Ratio	258
4.7.12 Menu-Analytic	260
4.7.13 Gestion des autres achats et leurs stocks	262
4.7.14 Gestion des frais de personnel	263
4.7.15 Administratif du personnel - de l'arrivée au départ	269
4.7.16 Gestion de la Trésorerie	292
4-8 La « Fin de Mois » – Le RDV à ne pas manquer	300
4-9 Comment optimiser sa gestion	308
4-10 Les 35 raisons d'un coût matière élevé	311

PARTIE 5 : LA PASSION DE L'EQUIPE - LE MANAGEMENT EN ACTION

314

5-1 Préambule, rappels et convictions de la culture équipe	316
5-2 Le contexte actuel du marché du travail	320
5.2.1 La restauration et ses avantages	320
5.2.2 Des clients, des métiers, des équipes	320
5.2.3 L'image de la profession	322
5.2.4 Qui sont mes salariés	323
5.2.5 Les 4 catégories de salariés	327
5.2.6 Pénurie, les 12 causes principales	328
5-3 L'art de diriger et manager - Les bases	339
5.3.1 Les besoins humains fondamentaux	340
5.3.2 Soncas ou les recettes de la motivation	342
5.3.3 L'illusion du bonheur au travail	344
5.3.4 Diriger en 3 exigences et 12 actes	345

5.3.5 Les 4 phases d'apprentissages pour réussir et faire réussir son équipe	347
5.3.6 Communiquer entre individus – les pertes de compréhension	353
5.3.7 Quel est mon style de management	355
5.3.8 Les 10 erreurs à éviter	363
5.3.9 La technique du manager minute	366
5.3.10 Démo : le choix des mots pour éviter bien de maux	369
5.3.11 Les 3 manières de dire non	372
5.3.12 Gérer un conflit client	373
5.3.13 Gérer un conflit salarié	374
5-4 Comment obtenir et garder une bonne équipe – Les <u>5</u> solutions	377
5.4.1 Introduction aux bonnes pratiques	377
5.4.2 Le marketing client appliqué aux salariés	378
5.4.3 La solution 1 : Se former à diriger et manager	380
5.4.4 La solution 2 : Repenser la profession – Le temps long	381
5.4.5 La solution 3 : Les actions opérationnelles rapides	384
5.4.5.1 Appliquer la pyramide du personnel heureux	386
5.4.5.2 Les 6 Fondamentaux du bien-être	387
5.4.5.3 Les 14 Leviers du changement	390
5.4.6 La solution 4 : Financière	423
5.4.6.1 Le salaire de base	423
5.4.6.2 Primes, bonus, intéressement, participation	423
5.4.7 La solution 5 : Image, Communication	429
5.4.7.1 Construire et développer ma marque employeur	429
5.4.7.2 Mon plan communication équipe	430
5-5 Le cercle vertueux	432
PARTIE 6 : EPILOGUE	433
6-1 Si j'étais encore restaurateur	434
6-3 Le grand menu de la réussite en 15 services	436
6-4 Les 20 erreurs à éviter	442

PARTIE 7 : ANNEXES **448**

7-1 Les obligations, normes et législation **449**

7-2 Organisation administrative **487**

7-3 Fiche technique **492**

Merci de votre consultation, meilleurs encouragements dans la gestion et le développement de votre entreprise.

Si vous pensez que je peux vous être utile à l'Optimisation de votre restaurant....

*Ce que j'ai fait et réussi pour d'autres,
je peux le faire pour (et avec) vous !
Alain Cazac*