



**Edition 2021**

**Enrichie et actualisée.**



## **SOMMAIRE OUVRIR MON RESTO**

---

### **Introduction**

### **D'où vient le restaurant**

- 1- Du Thermopolia antique à nos jours
- 2- Il y aura pour l'histoire et pour la restauration en particulier un avant et un après 2020
- 3- Que sera la restauration une fois passé COVID-19 ? Y aura-t-il une nouvelle normalité ?

### **Partie 1 : Suis-je prêt**

### **Partie 2 : Le métier de restaurateur**

- 2-1 L'amour du goût et du contact humain
- 2-2 Un resto nommé désir
- 2-3 Producteur de plaisir
- 2-4 Un métier sans barrière à l'entrée qui demande des compétences
- 2-5 Les formations obligatoires
- 2-6 Les obligations de l'entreprise
- 2-7 Un métier aux 3x3 nouvelles règles d'or
- 2-8 Prendre soin, le retour en 9 évidences
- 2-9 Make More Money ou les trois passions du restaurateur
- 2-10 Ma Raison D'Etre
- 2-11 Les 4B « Carré Gagnant » et mantra de l'entreprise moderne
- 2-12 Les 2 cultures de la croissance
- 2-13 La culture Client

2-13-1 La relation client, de quoi parle-t-on ?

2-13-2 Les 12 contacts du parcours clients ou 12 étapes qui construisent l'expérience client dans un restaurant

2-12-3 Les 7 piliers de l'expérience client

2-13-4 Les 4 axes de la double expérience client et collaborateur

2-13-5 Les attentes du client

2-13-6 Les 4 principes de la fidélisation

2-13-7 La pyramide de fidélisation (Inspirée de la pyramide de Maslow)

## 2-14 La culture équipe

2-14-1 Gérer n'est pas manager. La distinction est fondamentale. Pour réussir il faut maîtriser les 2 !

2-14-2 La restauration, des métiers et des avantages

2-14-3 Les 9 constats

2-14-4 L'offre ne correspond plus à la demande pour 4 raisons principales

2-14-5 Les attentes des salariés.es

2-14-6 Les 5 solutions

2-14-7 Le cercle vertueux

2-14-8 La notion de travail

2-14-9 Qui sont mes salariés

2-14-10 Les 5 catégories de salariés

2-14-11 Mix Marketing interne, la marque employeur et ses 4 piliers

2-14-12 Formation et restauration

## 2-15 La qualité c'est quoi

## 2-16 Gestion et restauration

2-16-1 En restauration, il y a 6 actes essentiels de gestion à accomplir

2-16-2 Les ratios clés – les 7 lois de la rentabilité

2-16-3 Le mix financier

2-16-4 La TVA en restauration

2-16-5 La gestion, ton univers impitoyable ou pas !

2-16-6 La gestion n'est pas la comptabilité !

## 2-17 Digital et restauration

## 2-18 La double communication clients et collaborateurs en restauration

2-18-1 Faire parler de soi est essentiel ! Marketing, n'est pas communication.

2-18-2 Les 4 fondamentaux de la communication ou les 4 questions à se poser

2-18-3 Pour les clients et pour les employés, il faut pratiquer A.I.D.A.

2-18-4 Rester propriétaire de sa DATA (fichier client)

2-18-5 Savoir communiquer commence par le minimum

2-18-6 Ensuite, il est conseillé d'élaborer tous les ans son plan de communication et de définir son budget.

2-18-7 Soigner son image E. Réputation

2-19 Conventions collectives

2-20 De l'obligation d'hygiène

2-21 Environnement et restauration

2-22 Restauration et livraison, vente à emporter et click&collect

2-23 Organiser le travail / qui fait quoi ?

2-24 Savoir prévenir les risques

2-25 Savoir s'informer pour rester dans le coup

2-26 Relation avec votre cabinet comptable

2-27 Se faire accompagner – les consultants

2-28 Si j'étais (encore) restaurateur en 2021

2-29 Retour vers le passé

2-30 Vous avez dit « IRRITANTS »

2-31 Force 15 «ou Les 15 commandements des gagnants »

## **PARTIE 3 : Le marché de la restauration**

3-1 Les 16 grandes raisons qui ont fragilisé le secteur depuis de nombreuses années

3-2 Le marché de la restauration hors domicile

3-2-1 Etat des lieux en quelques chiffres

3-2-2 Les 12 moteurs qui boostent l'évolution de la demande

3-2-3 Globalement le marché était et sera toujours guidé par 12 attentes majeures

3-2-4 La restauration se développe sur des circuits différents en créant de nouvelles concurrences

3-2-5 Qui est le « Consom'Acteur » d'aujourd'hui, quelques contradictions identifiées

3-2-6 Les 8 moments de consommation

3-2-7 Les 4 critères de choix d'un restaurant par le consommateur

3-2-8 Les 39 tendances actuelles et futures que personne ne peut ignorer

3-3 L'Impact COVID-19

3-3-1 Qui va gagner entre resto traditionnelle et resto rapide ?

3-3-2 Les 3 facteurs aggravant la fréquentation clients

3-3-3 Les 2 facteurs aggravant sur la marge

3-3-4 Plus de faillites d'entreprises et moins de pénurie de salarié ?

3-3-5 Des fonds de commerce à reprendre pour pas cher

3-3-6 La terrasse facteur positif de fréquentation client

3-4 Les 3 formes de restaurant nés en 2020

3-5 L'avènement du consommateur omnicanal

3-6 Que faut-il retenir de 2020

3-6-1 Des infos, des idées, des chiffres sur l'analyse de 2020

3-6-2 Les principaux facteurs qui vont influencer la fréquentation des restaurants

3-7 En conclusion

## **Partie 4 : Créer son concept de restaurant, food truck et dark kitchen**

4-1 Préambule

4-2 Food truck

4-3 Dark kitchen

4-4 les 15 clés du parcours de création / ouverture

4-5 Quelle est la durée de vie d'un concept

4-6 Un concept c'est quoi ? Une idée ne fait pas un concept !

4-7 Le mix-marketing c'est quoi ? Le point de départ fondamental de toute création

4-8 Savoir se positionner : un enjeu majeur

4-9 Une marque c'est quoi ? Créer un concept c'est aussi faire le choix de créer une marque

4-10 Emplacement et local – ce qu'il faut savoir

4-11 Le rétro planning - les délais à connaître

4-12 Phase 1 : Le concept et sa faisabilité – Études préalables

4-12-1 Élaborer son concept

4-12-2 Analyser, étudier le marché de sa ville d'implantation

4-12-3 Fixer ses prix (quelle sera mon image prix)

4-12-5 Les critères clés de sélection d'un emplacement

4-12-6 La TVA en restauration

4-12-7 Faire son business plan initial - mon projet est-il viable et rentable ?

4-12-8 Validation du concept

4-12-9 La recherche d'investisseurs

4-13 Phase 2 : Construction du projet

- 4-13-1 choisir ses conseils
- 4-13-2 Mon architecte décorateur
- 4-13-3 Logo, charte graphique, identité visuelle
- 4-13-4 trouver le bon emplacement
- 4-13-5 Sélectionner le bon emplacement
- 4-13-6 Négociation du prix – Les méthodes
- 4-13-7 Négociation du bail commercial
- 4-13-8 Implantation - l'APS (1) et le chiffrage estimatif
- 4-13-9 Étude de marché
- 4-13-10 Préparation du compromis de vente par un notaire ou avocat
- 4-13-11 Le business plan définitif
- 4-13-12 Le financement et rendez-vous bancaire
- 4-13-13 Créer sa société

#### 4-14 Phase 3 : Les délais d'instruction

- 4-14-1 La priorité
- 4-14-2 Pendant le délai d'instruction profitez-en pour gagner du temps
- 4-14-3 Vous avez un ou plusieurs accords de financement
- 4-14-4 Vous préparez votre acquisition
- 4-14-5 Les travaux

## Partie 5 : Le compte à rebours ouverture

### 5-1 Introduction

### 5-2 Le Compte à Rebours détaillé – les 100 étapes

### 5-3 La communication ouverture

### 5-4 Recrutement et embauche en pré-ouverture

- 5-4-1 : Passer une annonce
- 5-4-2 : Entretien d'embauche
- 5-4-3 : Sélection et formalités

### 5-5 Plan de Formation des Salariés

### 5-6 Administratif et classement

## Partie 6 : Et Après, les premiers jours, les premiers mois

### 6-1 A faire

### 6-2 Ce qu'il faudra éviter

### 6-3 Le 1<sup>ER</sup> mois et après

## 6-4 Développement, duplication et franchise

6-4-1 Développement et stratégie

6-4-2 De l'intérêt de créer des marques

6-4-3 Un concept duplicable, c'est quoi ?

6-4-4 Franchiser

# Partie 7 : Reprendre un Resto

7-1 Préalable

7-2 Définir son projet

7-3 Matrice de réussite dans l'acquisition d'un restaurant

7-4 Les délais

7-5 Se faire accompagner ou pas

7-6 Capacités de financement

7-7 L'emplacement

7-8 Le personnel

7-9 Méthodes d'évaluation et valorisation

7-7 Préparer les visites

7-8 Elaboration du business plan

7-9 Négociation du prix et conditions

7-11 Créer sa société – La structure juridique

7-12 Le financement et les rendez-vous bancaire

7-13 Les formations obligatoires

7-14 La préparation de l'acquisition

7-15 Les premiers jours et ensuite

## **Partie 8 : Les 65 obligations légales.**

- 8-1 Toutes les formalités et législation avant l'ouverture
- 8-2 Les obligations après l'ouverture et pendant l'exploitation de votre entreprise
- 8-3 Les registres obligatoires
- 8-5 Registres et livres légaux, fiscaux, comptables et juridiques
- 8-6 Durée de conservation des documents pour une Entreprise

## **Partie 9 : Derniers conseils**

- 9-1 Le grand menu de la réussite en 15 services
- 9-2 Les 21 erreurs à éviter pour ne pas vivre « cauchemar au resto »

## **Partie 10 : Épilogue**

## **Partie 11 : Annexes**

- 11-1 Suis-je prêt, Grille d'auto-évaluation
- 11-2 Fiche Technique « visite d'emplacement »
- 11-3 Reprise d'un restaurant / les 30 questions à se poser
- 11-4 Analyse de l'affaire "deuxième visite"
- 11-5 Guide d'entretien de recrutement encadrement (manager/chef..)
- 11-6 Guide d'entretien de recrutement salarié
- 11-7 Numéros de téléphone et adresses utiles
- 11-6 Petits achats

**Merci de votre consultation, meilleurs encouragements pour votre projet et meilleurs vœux de réussite.**

**Alain Cazac**