



Edition 09-2021

Actualisée et enrichie



SOMMAIRE

GERER&MANAGER MON RESTO

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Partie 1 : La Restauration

1-1 Il y aura pour l'histoire et pour la restauration en particulier un avant et un après 2020

1-2 les 16 grandes raisons qui ont fragilisé le secteur depuis longtemps

1-3 Que sera la restauration une fois passé COVID-19 ?

1-4 Un métier aux 3x3 nouvelles règles d'or

1-5 Les 3 familles de restaurateurs

1-6 L'impact covid-19

1-6-1 L'avènement du consommateur omnicanal

1-6-2 La terrasse facteur positif de fréquentation client

1-6-3 Les 3 formes de restaurant nés en 2020

1-6-4 Le Made in France est-il possible en restauration

1-6-5 Bien manger coûte-t-il plus cher

1-6-6 Clean Label et transparence alimentaire

1-6-7 De la nécessité d'un contrat social plus équilibré

1-6-8 La société hyper connectée et son impact sur la création de restauration

1-6-9 L'impact du « mieux manger » et de la « demande d'expérience

1-6-10 Les 5 facteurs aggravant

1-6-11 Emergence de valeurs conceptuelles

1-6-12 Les principaux facteurs négatifs qui vont influencer la fréquentation des restaurants

1-6-13 Faut-il vraiment changer son business model ou l'adapter ?

1-6-14 Qui va gagner entre resto traditionnelle et resto rapide ?

1-6-15 Treize choses à retenir sur l'impact de Covid-19

Partie 2 : Être 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 Formations obligatoires**
- 2-6 Les sens, le carburant du succès**
- 2-7 Prendre soin en 9 évidences**
- 2-8 Se faire accompagner**
- 2-9 Savoir prévenir les risques**
- 2-10 Savoir s'informer pour rester dans le coup**
- 2-11 Force 15 ou les 15 commandements des gagnants**

PARTIE 3 : La conduite de l'entreprise

- 3-1 Préalable**
- 3-2 Ma Raison D'Être**
- 3-3 Pour une nouvelle entreprise**
 - 3-3-1 Les 4B© « Carré Gagnant »
 - 3-3-2 Le partage de l'ASP : Avoir, Savoir, Pouvoir
- 3-4 La démarche qualité Erreur ! Signet non défini.**
- 3-5 Les 2 cultures de croissance « l'Union Sacrée »**
- 3-6 Les 4 axes de la double expérience**
- 3-7 La marque employeur**
- 3-8 Pilotage « gestion & qualité »**
- 3-9 Qui fait quoi – Organiser le travail**
- 3-10 Les obligations de l'entreprise**
- 3-11 L'organisation administrative**
- 3-12 Les devoirs d'hygiène et sécurité**
- 3-13 Maintenance**
- 3-14 La formation**
- 3-16 Digital et restauration**
- 3-17 Restauration et livraison, vente à emporter et click&collect**
- 3-18 Double communication et restauration**
- 3-19 Soigner son image E. Réputation**
- 3-20 Environnement et restauration**
- 3-21 La RSE**
- 3-22 Relation avec votre cabinet comptable**
- 3-23 Développement et stratégie
- 3-24 Les 21 erreurs à éviter pour ne pas vivre « cauchemar au resto »**

PARTIE 4 : La Remontada

- 4-1 Préalable**
- 4-2 Définition**
- 4-3 Les facteurs principaux de difficultés**

4-4 L'engagement vers la résilience

4-5 Resto'Scopie : La méthode pour réussir la remontada

PARTIE 5 : La passion du client

5-1 La culture Client

- 5-1-1 La relation client
- 5-1-2 Les attentes du client
- 5-1-3 Les 4 principes de la fidélisation
- 5-1-4 L'expérience client (les 7 piliers, les 12 contacts et les 4 axes)
- 5-1-5 La qualité, c'est quoi
- 5-1-6 Que pensent mes clients, les 3 outils de mesure et d'analyse
- 5-1-7 Le fichier client
- 5-1-8 La carte de fidélité
- 5-1-9 Savoir analyser la data
- 5-1-10 Reconnaître un nouveau client
- 5-1-11 La réservation
- 5-1-12 Innover et (Re) dynamiser

5-2 Le marché « Ne perdons pas de vue que le client a le choix »

- 5-2-1 Etat des lieux en quelques chiffres *
- 5-2-2 Les 12 moteurs qui boostent l'évolution de la demande
- 5-2-3 Globalement le marché était et sera toujours guidé par 12 attentes majeures
- 5-2-4 La restauration se développe sur des circuits différents en créant de nouvelles concurrences
- 5-2-5 Qui est le « Consom'Acteur » d'aujourd'hui, quelques contradictions identifiées
- 5-2-6 Les 8 moments de consommation
- 5-2-7 Les 4 critères de choix d'un restaurant par le consommateur
- 5-2-8 Les 38 tendances actuelles et futures que personne ne peut ignorer
- 5-2-9 Dark kitchen : Stop ou encore !

5-3 Le mix marketing

- 5-3-1 Définition – les essentiels à savoir
- 5-3-2 Savoir se positionner : un enjeu majeur
- 5-3-3 Un concept c'est quoi ? Une idée ne fait pas un concept !
- 5-3-4 Quelle est la durée de vie d'un concept
- 5-3-5 Mon resto est une marque
- 5-3-6 Différencier emplacement et local

5-4 Et maintenant vendre

- 5-4-1 Les 8 moments de consommation
- 5-4-2 Fixer ses prix – avez-vous les bons prix ?
- 5-4-3 Concevoir la carte
- 5-4-4 Ventes additionnelles, cross selling, up selling
- 5-4-5 Savoir communiquer
- 5-4-6 Comment augmenter le C.A. EN 7 ACTES

5-5 Vous avez dit « irritants » le client gentil

Partie 6 : La passion du résultat

6-1 Je compte donc je suis !

6-2 Gérer c'est prévoir, prévoir c'est gérer

- 6.2.1 La gestion n'est pas la comptabilité !
- 6.2.2 Les Objectifs de toute bonne gestion
- 6.2.3 Les liens entre le marketing, le management et le contrôle de gestion
- 6.2.4 Le contrôle de gestion

6-3 Digital et gestion

6-4 Les 6 actes essentiels de gestion

6-5 La TVA en restauration

6-6 Gestion financière

- 6-6-1 Les ratios clés – les 7 lois de la rentabilité
- 6-6-2 Le mix financier
- 6-6-3 Business plan, de quoi parle-t-on ?
- 6-6-4 Définir ses investissements et son plan de financement
- 6-6-5 Le compte de résultat
- 6-6-6 Le calcul du seuil de rentabilité
- 6-6-7 Le bilan comptable
- 6-6-8 Fonds de roulement et besoin en fonds de roulement
- 6-6-9 La trésorerie
- 6-6-10 Comprendre la notion de débit et crédit en comptabilité

6-7 Gestion opérationnelle

- 6-7-1 Les ratios clés à retenir - Les normes à respecter
- 6-7-2 Le budget annuel : L'acte fondateur du manager
- 6-7-3 Le budget détaillé – Comment le monter
- 6-7-4 Informatique et gestion
- 6-7-5 VISIORENTA : ma méthode de pilotage pour gérer efficace, simple, rapide et en toute sérénité
- 6-7-6 Gestion des ventes
- 6-7-7 Gestion des Achats alimentaires
- 6-7-8 : Gestion des stocks alimentaires
- 6-7-9 Les Offerts en bar et restauration (source GNI et Journal de l'hôtellerie)
- 6-7-10 Le coût matière
- 6-7-11 Menu-Analytic
- 6-7-12 Analyse du ticket moyen client par la pratique de la tranche de prix
- 6-7-13 : Gestion des autres achats
- 6-7-14 Gestion des frais de personnel
- 6-7-15 Administratif du personnel
- 6-7-16 Gestion de la trésorerie

6-8 Clôture mensuelle « FIN DE MOIS »

6-9 Comment réussir et optimiser sa gestion. Astuces et bonnes idées

6-10 Ne jetez pas votre bénéfice à la poubelle

6-11 Débusquez et éliminez les 35 raisons possibles d'un coût matière élevé

PARTIE 7 : La passion de l'équipe

7-1 Préambule, rappels et convictions sur la culture équipe

7-2 Le contexte du marché du travail, offre et demande

- 7-2-1 Au début des années 1980, Il y a 40 ans déjà
- 7-2-2 Ok boomer
- 7-2-3 Les 9 constats
- 7-2-4 La restauration et ses avantages
- 7-2-5 La Restauration : Des clients, des métiers, des équipes et des enjeux
- 7-2-6 Pendant Covid-19 les salariés ont sifflé la fin du match
- 7-2-7 Qu'en est-il réellement de l'image de la profession
- 7-2-8 La pénurie de salariés n'existe pas, il est plus juste de dire qu'il y a pénurie de bons emplois
- 7-2-9 Les 22 causes principales de la rupture entre employeurs (l'offre) et employés (la demande)
- 7-2-10 Vous reprendrez bien un peu de civisme

7-3 Avènement des 3 activités de l'Homo Sapiens

- 7-3-1 La notion de travail
- 7-3-2 Trois activités équilibrent maintenant l'individu
- 7-3-3 Le travail vu par un philosophe
- 7-3-4 L'illusion du bonheur au travail

7-4 Marketing client et marketing salariés, même démarche

- 7-4-1 Définition
- 7-4-2 Qui sont mes salariés
- 7-4-3 Les 5 catégories de salariés
- 7-4-4 Les attentes des salariés.es Erreur ! Signet non défini.

7-5 Savez-vous parlez à l'oreille de vos salariés (comment obtenir et garder une bonne équipe)

- 7-5-1 Introduction aux bonnes pratiques
- 7-5-2 Les 3 règles
- 7-5-3 Les 12 solutions du temps long / Repenser la profession Erreur ! Signet non défini.
 - 1. Créer le PERMIS DE GERER&DIRIGER
 - 2. Unir les métiers sous 1 seule convention collective
 - 3. Différencier artisan restaurateur et agro restaurateur
 - 4. Assouplir le droit du travail
 - 5. De nouvelles formes de contrat de travail
 - 6. Booster le salaire de base (révision de la grille)
 - 7. TVA et charges sociales
 - 8. Soutenir la modernité
 - 9. La formation
 - 10. Le rôle des syndicats
 - 11. Speed dating
 - 12. Communication
- 7-5-4 Les 7 solutions du temps court /Agir sans attendre
 - 1. Créer sa marque employeur
 - 2. Communiquer la marque employeur
 - 3. Appliquer la pyramide de fidélisation
 - 4. Appliquer les 6 fondamentaux du bien-être
 - 5. Appliquer l'ASP

6. Les 15 leviers du management opérationnel
7. Patrons et managers formez-vous !

7-6 L'art de diriger et manager

- 7-6-1 La hiérarchie des besoins humains, ou pyramide de Maslow
- 7-6-2 SONCAS ou les recettes de la motivation
- 7-6-3 Comprendre l'action de Diriger en 3 exigences et 12 actes
- 7-6-4 Les entreprises ont besoin d'un chef !
- 7-6-5 Communiquer entre individus
- 7-6-6 Quel est votre style de management
- 7-6-7 Le jeu de la comparaison
- 7-6-8 Dix erreurs (pièges) à éviter
- 7-6-9 La technique du Manager Minute
- 7-6-10 Le choix des mots pour éviter bien de maux, petite démo !
- 7-6-11 les 3 manières de dire non à son employé
- 7-6-12 Savoir gérer un conflit client
- 7-6-13 Savoir gérer un conflit entre 2 salariés
- 7-6-14 Les 49 softs skills les plus importants

Epilogue

- 1- Si j'étais (encore) restaurateur
- 2- Le grand menu de la réussite en 15 services
- 3- Le pouvoir de la 4ième clé

Annexes

- 1- Les 64 obligations, réglementations et formalités
- 2- Administratif et classement
- 3- Fiche technique - Un exemple
- 4- Les 49 softs skills ou compétences comportementales les plus importants

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*