



## SOMMAIRE

### LA PASSION DE L'EQUIPE - LE MANAGEMENT EN ACTION

---

## INTRODUCTION

## PARTIE 1 : LA RESTAURATION

**1-1 Les 12 grandes raisons qui ont fragilisé le secteur depuis longtemps**

**1-2 Il y aura pour l'histoire et pour la restauration en particulier un avant et un après 2020**

**1-3 Comme d'habitude il y a toujours des restaurateurs qui traversent les crises avec succès. Qui sont-ils ?**

**1-4 Douze choses à retenir sur l'impact de Covid-19**

**1-5 COVID-19 sera-t-il un accélérateur de la transformation vertueuse ?**

**1-6 Que sera la restauration de la prochaine décennie ? Y aura-t-il une nouvelle normalité?**

1-6-1 Le coût des matières premières

1-6-2 Faut-il rester ouvert 7/7

1-6-3 Eloge de la lenteur ou le retour à la perte de temps utile à son bonheur

1-6-4 Les 4 grands traceurs du futur :

1-6-5 La nécessité absolue de moderniser l'industrie de la restauration et de l'adapter à son époque

1-6-6 Mes 10 solutions du temps long / Repenser la profession

*La reconquête !*

### 1-7 Etre Restaurateur

1-7-1 L'amour du goût et du contact humain

1-7-2 Un resto nommé désir

1-7-3 Producteur de plaisir

1-7-4 Un métier sans barrière à l'entrée qui demande des compétences

- 1-7-5 Les sens, le carburant du succès
- 1-7-6 Make More Money
- 1-7-7 Prendre soin en 9 évidences
- 1-7-8 Se faire accompagner
- 1-7-9 Savoir prévenir les risques
- 1-7-10 Savoir s'informer pour rester dans le coup
- 1-7-11 La RSE
- 1-7-12 Les 2 cultures de croissance « l'Union Sacrée »
- 1-7-13 Les 4 axes de la double expérience
- 1-7-14 La marque employeur
- 1-7-15 Soigner son image E. Réputation

## **PARTIE 2 : POUR UNE NOUVELLE ENTREPRISE**

- 2-1 Ma Raison D'Etre**
- 2-2 Les 4B© « Carré Gagnant » de l'entreprise nouvelle**
- 2-3 De la nécessité d'un contrat social plus équilibré**
- 2-4 Avoir, Savoir et Pouvoir**

## **PARTIE 3 : LE CONTEXTE DU MARCHE DU TRAVAIL. OFFRE ET DEMANDE**

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

## **PARTIE 4 : AVENEMENT DES 3 ACTIVITES DE L'HOMO SAPIENS**

- 4-1 La notion de travail**
- 4-2 Trois activités équilibrent maintenant l'individu**
- 4-3 Le travail vu par un philosophe**
- 4-4 Faut-il s'occuper du bonheur de son équipe ou l'illusion du bonheur au travail**

## **PARTIE 5 : MARKETING CLIENT ET MARKETING SALARIES, MEME DEMARCHE**

**5-1 Définition**

**5-2 L'impact du « mieux manger » et de la « demande d'expérience » dans la matrice des métiers**

**5-3 Qui sont mes salariés**

**5-4 Les 5 catégories de salariés**

**5-5 Les attentes des salariés.es**

## **PARTIE 6 : SAVEZ-VOUS PARLEZ A L'OREILLE DE VOS SALARIES**

**6-1 Introduction aux bonnes pratiques**

**6-2 Les 3 règles**

**6-3 Les 10 solutions du temps long / Repenser la profession**

**6-4 Les 7 solutions du temps court /Agir sans attendre**

Solution 1 : Créer sa marque Employeur

Solution 2 : Communiquer la marque employeur

Solution 3 : Appliquer la pyramide du personnel heureux qui fait des clients heureux

Solution 4 : Appliquer Les 7 fondamentaux de base pour créer le bien-être (1) dans l'entreprise

Solution 5 : Appliquer le partage de l' A.S.P. « Avoir Savoir et Pouvoir »

Solution 6 : Appliquer Les 15 leviers du management opérationnel permanent

Solution 7 : Patrons et managers : Formez-vous !

## **PARTIE 7 : L'ART DE DIRIGER ET MANAGER**

**7-1 La hiérarchie des besoins humains, ou pyramide de Maslow**

**7-2 SONCAS ou les recettes de la motivation**

**7-3 Comprendre l'action de Diriger en 3 exigences et 12 actes**

**7-4 Les entreprises ont besoin d'un chef !**

**7-5 Communiquer entre individus**

**7-6 Quel est votre style de management**

**7-7 Le jeu de la comparaison**

**7-8 Dix erreurs (pièges) à éviter**

**7-9 La technique du Manager Minute**

**7-10 Le choix des mots pour éviter bien de maux, petite démo !**

**7-11 les 3 manières de dire non à son employé**

**7-12 Savoir gérer un conflit client**

**7-13 Savoir gérer un conflit entre 2 salariés**

**7-14 Les 49 softs skills ou compétences comportementales les plus importants**

**7-15 Le pouvoir de la 4ieme clé**

## EPILOGUE EN ESPERANCES

## ANNEXES

- 1- Les 49 softs skills ou compétences comportementales les plus importants
- 2- Si j'étais (encore) restaurateur
- 3- Le grand menu de la réussite en 15 services

Merci de votre intérêt pour mon livre.  
Meilleurs encouragements et bonne réussite.

**Alain Cazac**