



Edition 12-2022  
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 un avant et un après 2020

- 1-1-1 La restauration à service à table
- 1-1-2 L'assiette, le client et le personnel reviennent au centre (au cœur) de toutes les attentions
- 1-1-3 La province, allégorie du vivre mieux redevient tendance
- 1-1-4 Le modèle social, le travail lui-même est en rupture
- 1-1-5 Les 3 x 3 règles d'or
- 1-1-6 Les 3 formes de restaurant nés en 2020
- 1-1-7 Hybridité ou la complexité comme solution
- 1-1-8 L'avènement du digital et du consommateur omnicanal
- 1-1-9 La restauration commence à prendre conscience de la nécessité de s'engager dans la « *green attitude* » :
- 1-1-10 Le télétravail et la visio-conférence mais aussi le e.learning
- 1-1-11 L'exigence du « mieux manger »
- 1-1-12 L'impact du local et de la transparence
- 1-2 Les 3 familles de restaurateurs
- 1-3 Comme d'habitude il y a toujours des restaurateurs qui traversent les crises avec succès. Qui sont-ils ?

##### 1-4 Les 12 grandes raisons qui ont fragilisé le secteur depuis longtemps

##### 1-5 Que sera la restauration de la prochaine décennie ? Y aura-t-il une nouvelle normalité?

- 1-5-1 Faut-il rester ouvert 7/7
- 1-5-2 Eloge de la lenteur ou le retour à la perte de temps utile à son bonheur
- 1-5-3 La pénibilité et les contraintes
- 1-5-4 Emergence de 4 nouveaux axes pour bâtir des concepts différents
- 1-5-5 Les 4 grands traceurs du futur :

- 1-5-6 Artisan Restaurateur ET Agro Restaurateur
- 1-5-7 Qui va gagner entre resto traditionnelle et resto rapide ?
- 1-5-8 La société hyper connectée et son impact sur la création de restauration
- 1-5-9 L'impact du « mieux manger » et de la « demande d'expérience » dans la matrice des métiers
- 1-5-10 Le Made in France est-il possible en restauration
- 1-5-11 Bien manger et bien faire à manger coûte-t-il plus cher
- 1-5-12 Clean Label et transparence alimentaire
- 1-5-13 Pour un contrat social plus équilibré
- 1-5-14 La nécessité absolue de moderniser l'industrie de la restauration et de l'adapter à son époque
- 1-5-15 Faut-il vraiment changer son business model ou l'adapter ?

## **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 compétence**
- 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'Etre**
- 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**
- 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**

**3-24 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**

## **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 24 tendances actuelles et futures que personne ne peut ignorer

5-2-9 Les principaux facteurs négatifs qui inflent sur la restauration

### **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 10 solutions du temps long / Repenser la profession

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 4ieme clé et le cercle d'or**

## **Annexes**

- 1- Les 64 obligations, règlementations 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*