

### La fabrique du succès ou les 3 passions du restaurateur

*Make More Money (faire plus d'argent)  
comme disent les entrepreneurs américains !*



Il est évident que le succès repose sur la bonne application de ces trois liens comme trois obligations fondamentales du chef d'entreprise. Une entreprise peut avoir beaucoup de clients et perdre de l'argent !

***On peut donc dire que : marketing et communication + management des équipes + gestion = meilleure rentabilité et optimisation de la performance commerciale et financière.***

Une fois passée le cap difficile de l'ouverture ou de la reprise d'une affaire, il faudra savoir avancer vers le succès espéré, rêvé !

Pour y parvenir, seul un équilibre satisfaisant jamais facile à réaliser entre les trois fonctions essentielles que sont le marketing (les clients), la gestion (la rentabilité), le management (l'équipe) et la politique qualité le permettra.

Cet équilibre sera toujours dépendant d'un compromis et d'arbitrages à faire entre ce que vous voulez ou ce que vous avez prévu et ce que vous allez subir face aux aléas de la conjoncture, de la concurrence, de l'évolution du marché mais aussi et surtout de ce qui se passe en interne.

L'art de manager impliquera des choix pas faciles entre les différentes priorités pour conserver l'équilibre entre les trois fonctions ci-dessus au fur et à mesure que grandira votre entreprise.

Conduire, piloter son entreprise nécessite une bonne organisation avec des indicateurs en temps réel. Pour bien mener le développement d'une entreprise, **aucun dirigeant ne peut se permettre de naviguer à vue. Il faudra donc éviter l'improvisation.**

➤ ***UNE PLACE POUR CHAQUE CHOSE ET CHAQUE CHOSE A SA PLACE !***

Toute entreprise ne peut se développer que :

- ***Si elle a une vision et un projet (la raison d'être),***
- ***Si elle a su mettre en place une organisation structurée à travers son back office (admin et gestion).***

Un bon back office permet de maîtriser l'ensemble des flux grâce au formalisme et procédures que tout un chacun doit appliquer avec rigueur et discipline. Avec un back office organisé le dirigeant dispose de tableaux de bord avec les indicateurs de performance pour prévenir, anticiper et prendre les bonnes décisions.

- ***Tout cela exige une attention et une implication forte au quotidien du dirigeant et de ses principaux collaborateurs.***

J'ai trop vu d'entreprises avec un concept et un chiffre d'affaires important au démarrage se retrouver assez vite en difficultés avec des dirigeants en stress en raison :

1. D'un désordre administratif et fonctionnel ou la paperasse s'entasse sans être traitée ou trop tard.
2. D'une absence d'indicateurs de gestion avec un pilotage à vue totalement improvisé.
3. D'un manque de management avec des pratiques dépassées.

Ce qui devait arriver arriva : baisse de fréquentation, accélération du turn-over et une direction perdue accusant le personnel, le gouvernement, les clients, la météo, la concurrence, etc.....

**PS :** J'ai aussi vu le contraire avec un dirigeant hyper organisé, connaissant parfaitement tous ses indicateurs mais en dérive car il n'avait qu'une vision de technocrate en passant peu de temps au contact des clients et de son équipe.

**Tout est donc question d'équilibre entre les trois fonctions du dirigeant rappelées ci-dessous :**

- **Le back office (la gestion) :** Je fais quoi pour prévoir, anticiper, optimiser la rentabilité et prévenir les risques de trésorerie.
- **Les clients (le marketing) :** Je propose quelle expérience à mes clients, je fais quoi pour attirer et fidéliser les clients.
- **Les collaborateurs (le management) :** Je fais quoi pour mon équipe facteur clé du succès, je propose quelle expérience.

Néanmoins, faute d'exemplarité du dirigeant l'entreprise même bien structurée connaîtra de fortes turbulences. Aucune entreprise ne prospère sans l'impulsion de son fondateur qui s'est donné pour vocation de la conduire et de l'incarner.

*Pour réussir il faut aussi une équipe qui adhère au projet du fondateur et qui va fabriquer le succès, mais sans la détermination et la volonté du fondateur il n'y aura pas d'entreprise.*

La capacité du dirigeant à générer de la rentabilité sur la base de fondamentaux solides dès la création sont les conditions nécessaires à la croissance durable des entreprises performantes.

- ***Partager le pouvoir avec son équipe est nécessaire, donner le pouvoir à son équipe est une faute.***
- ***De toute façon, quand ça va bien c'est toujours grâce à l'équipe, et quand ça va mal ce sera toujours la faute du patron !***

*Il n'y a pas d'efficacité économique sans gestion,  
Mais s'il n'y a pas de performance sans management,  
Il n'y a aura pas de pérennité sans partage des fruits du  
succès avec son équipe.*

### Comment piloter au mieux ?

**Voici les 9 outils et méthodes mettre en place pour avancer vers la réussite :**

1. Définir son positionnement de marque client et marque employeur.
2. Avoir un cadre global, un projet d'entreprise, une raison d'être.
3. Mettre en place la Culture Client et Culture Equipe, l'union sacrée des quatre expériences.
4. Piloter Gestion & Qualité.
5. Digitaliser.
6. Communiquer clients/équipe.
7. Mettre en place son back office administratif. Définir et décrire « en mode précis » son organisation opérationnelle : Qui fait quoi, ou, quand, comment, pourquoi.
8. Connaître les obligations de l'entreprise et la réglementation.
9. Se faire accompagner, ne pas rester seul.

*Ceux qui réussissent savent qu'il est plus efficace d'exercer le pouvoir avec et par les autres plutôt que sur les autres.*

*80% des problèmes sont souvent causés par de mauvais systèmes, mauvaises organisations, pas par des mauvaises personnes.*

*Le marketing externe (les clients) et interne (l'équipe) favorisent le développement des ventes.  
Le contrôle de gestion favorise la rentabilité.*