



INFOGRAPHIE

OBSERVATOIRE AKTO

harris interactive

snarr

Nouvelles attentes des clients de restauration rapide

Étude sur les impacts métiers et compétences attendues des salariés

Juillet 2024

3 niveaux d'attente exprimés

- Une remise à niveau des membres du personnel pour une expérience satisfaisante minimum.
- Agrémenter voire upgrader l'expérience, la rendre plus centrée sur le client et gratifiante
- Un engagement des acteurs donnant plus de sens à leur consommation

Spontanément, pour les clients l'équipier idéal est...

- 19% Efficace / rapide
- 15% Accueillant / Chaleureux
- 13% Aimable / Agréable
- 11% Souriant
- 7% Polyvalent

Les traits de personnalité qui symboliseraient le mieux un équipier idéal



Les compétences jugées indispensables à l'avenir

Respecter les règles de politesse et de courtoisie

64%

Être le garant de la propreté

57%



Être polyvalent et en capacité d'accomplir des tâches variées (

46%

Conseiller sur les produits / menus

34%

Le profil attendu de l'équipier en restauration rapide à l'avenir

En tant que principal point de contact, l'équipier est l'ambassadeur du restaurant, et ses qualités humaines jouent un rôle crucial dans l'expérience client globale. Il doit être capable de recevoir chaleureusement les clients et interagir avec politesse et courtoisie en toute circonstance. L'équipier idéal doit être doté d'un ensemble de compétences relationnelles et professionnelles : il est important pour le client qu'il soit efficace, rapide, compétent.

PRIORITÉ N°1 - REMETTRE À NIVEAU LES PRÉREQUIS AVEC DES FORMATIONS ET ACTIONS ADAPTÉES

- Des **manquements dans le respect des commandes**, la **rapidité**, le **soin** ou encore les **conseils apportés** par le personnel sont mis en évidence.
- Pour améliorer l'expérience, il est essentiel de **renforcer l'hygiène**, **simplifier le tri**, **optimiser l'organisation** pour plus de rapidité, et **améliorer la relation client**.
- Un **contrôle plus strict** à chaque étape est également attendu.

Les formations et actions concrètes pour mieux répondre aux attentes

RENFORCER L'HYGIÈNE EN RESTAURANT



COTÉ ÉQUIPIERS

- Renforcer les sensibilisations / formations sur l'hygiène (modules additionnels).



CÔTÉ ORGANISATION DU TRAVAIL

- Instaurer une culture d'hygiène partagée (développer le contrôle qualité, et optimiser l'organisation du travail).
- Renforcer la fréquence de nettoyage / avoir une personne dédiée.

ASSURER UN SERVICE RAPIDE



COTÉ ÉQUIPIERS

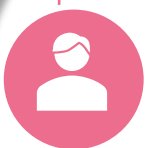
- Sensibilisation / formation à la gestion du stress, de conflit, de crise et à la priorisation des tâches



CÔTÉ ORGANISATION DU TRAVAIL

- Plus de personnel pour préparer les commandes durant les horaires « coup de feu ».
- Sensibilisation / formation à la gestion du stress, de conflit, de crise et à la priorisation des tâches.

AMÉLIORER LA RELATION CLIENT



COTÉ ÉQUIPIERS

- Sensibilisation / formation à l'entreprise et ses règles : respect engagements, esprit d'équipe, absentéisme.
- Sensibilisation / formation à la relation client et commerciale : prérequis, postures et gestion des relations, anticiper et satisfaire les demandes.



CÔTÉ MANAGERS

- Sensibilisation / formation à la reconnaissance des « talents » pour organiser et repenser la polyvalence des équipiers.
- Sensibilisation / formation à l'accompagnement des équipes.

FACILITER LE TRI DES DÉCHETS EN RESTAURANT



CÔTÉ ORGANISATION DU TRAVAIL

- Vérifier l'espace de tri régulièrement et aider les clients à trier.
- Avoir du personnel formé pour débarrasser et trier.

PRIORITÉ N°2 : RECENTRER L'EXPÉRIENCE SUR LE CLIENT AVEC DES FORMATIONS ET ACTIONS ADAPTÉES

- Les formations les plus « attendues » sont celles qui vont former les membres du personnel à la **rapidité**, l'**efficacité**, et l'**amélioration du lien social et humain**.
- Une **expérience améliorée** via la mise en place de services supplémentaires par l'enseigne tels que : la **personnalisation** de leur parcours client, l'**accompagnement** et le **conseil**, le soin apporté aux **aménagement**s du lieu pour optimiser l'expérience et la rendre plus agréable.

Les formations et actions concrètes pour mieux répondre aux attentes

CONTRÔLER LA QUALITÉ DES SERVICES



CÔTÉ MANAGERS / ORGANISATION DU TRAVAIL

- Intégrer une étape de vérification des missions.



CÔTÉ ÉQUIPIERS

- Sensibilisation / formation à l'impact de l'hygiène sur le ressenti de l'expérience client.

PERSONNALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT



CÔTÉ ÉQUIPIERS / MANAGERS

- Sensibilisation / formation à la relation clients et formation commerciale en vue de personnaliser l'expérience.

ACCOMPAGNER LES CLIENTS À CHAQUE ÉTAPE



CÔTÉ MANAGERS

- Sensibilisation et formation à la reconnaissance des talents individuels et à l'organisation pour avoir des équipiers polyvalents et motivés.
- Renforcer la présence en salle pour animer et offrir un service client/répondre aux demandes.

RÉORGANISER LES ESPACES / PRIORISER SELON LES BESOINS



CÔTÉ ORGANISATION DU TRAVAIL / MANAGERS

- Trouver des zones d'optimisation en cuisine pour gérer les priorités et ne pas délaisser un canal de vente.
- Repenser les espaces et leurs délimitations pour offrir des zones isolées claires et distinctes.

PRIORITÉ N°3 : FAIRE PREUVE D'ENGAGEMENTS FORTS

- Pour donner plus de sens à leur consommation, **des engagements environnementaux visibles** de la part des acteurs de la restauration rapide sont aussi **attendus** : limitation des déchets, du gaspillage, utilisation de produits locaux et de saison.

COMMUNIQUER ET ORGANISER LES PRATIQUES ÉCO-RESPONSABLES



CÔTÉ MANAGERS

- Une communication et transparence accrues sur les actions déjà engagées.



CÔTÉ ORGANISATION DU TRAVAIL

- Un équipier dédié à la distribution pour toutes personnes venant récupérer des produits (anti-gaspillage).

SOUTENIR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION



CÔTÉ ÉQUIPIERS

- Sensibilisation / formation au savoir-être, au comportement à adopter avec différents types de clients (familles, séniors, jeunes...).



CÔTÉ MANAGERS

- Sensibilisation / formation à un recrutement plus inclusif (des personnes plus expérimentées/séniors) selon les postes.