

La responsabilité professionnelle.

Concevoir le métier « honnêtement » et « sainement », c'est veiller à :

1) accueillir le client :

Le client doit constater que tout a été mis en œuvre dans les moindres détails pour bien le recevoir.

Il doit percevoir que l'hôtelier et le personnel sont heureux de le servir.

« Le client doit se sentir accueilli »

- 1^{er} contact : très important – frappe l'esprit.
- A méditer : qualité du contact téléphonique, correspondance,...

2) la qualité des mets :

« La vraie cuisine, c'est lorsque les choses gardent le goût de ce qu'elles sont » (Curnonsky).

EQUILIBRE –HARMONIE-FRAICHEUR

Éviter les excès de : complications, épices, graisses,...pas de tripotages

Se faire un devoir de servir les meilleurs produits dans les meilleures conditions et dans un souci d'hygiène alimentaire permanent.

3) la qualité des boissons :

Servir les vins, bières, eaux,... à leur meilleur moment, température, dans une verrerie adéquate et dans un réel souci d'hygiène.

Éviter d'offrir des apéritifs, des vins maisons qui risquent de faire déprécier la « maison ».

4) pratiquer des prix décents :

En rapport avec ce que nous offrons : qualité, confort, classe, service, charges, ...

5) éviter des dépenses abusives à nos clients :

« Pour le respect de notre profession, de notre dignité, pour la bonne marche de notre entreprise »

Malheureusement, les abus ne sont pas rares :

a)-profiter d'une « défaillance » pour pousser à la consommation, servir des boissons « bidons » et forcer les additions.

b)-profiter de la confiance du client pour lui vendre des consommations :

Sans annoncer le prix (très élevés)

Au-dessus de ses moyens...

c)-profiter de la situation (imprévu, contretemps,...) pour faire payer, forcer la main ...

Ne se faire en aucun cas complice des excès des clients (susciter, encourager).

De toute façon de telles pratiques discréditent l'hôtelier et la profession toute entière par un phénomène de généralisation.

6) une propreté et une hygiène rigoureuse :

- obligations légales : se tenir au courant et appliquer la législation.
- obligations morales : le restaurateur a une obligation de sécurité envers ses clients

Se montrer très exigeant non seulement pour ce qui « se voit », mais surtout pour ce que le client « ignore », c'est aussi de l'honnêteté (ex : légumes, ustensiles, personnel, caves, cuisines, offices, frigos, tables de travail, manipulations,...).

Tout ce qui brille n'est pas nécessairement propre.

7) procurer une ambiance agréable, bienveillante :

- installations, accueillantes, confortables, de bon goût, offrant bon nombre de commodités.
- détente : le client doit pouvoir trouver chez nous une saine détente, physique, intellectuelle, morale, il doit oublier sa fatigue, ses soucis retrouver sérénité, bonne humeur, sympathie pour ses semblables.
- provoquer des contacts humains lorsque des clients le souhaitent, promouvoir les contacts, les relations humaines ...
- respecter l'isolement que certains clients recherchent (lire, étudier, travailler,...).
- donner des informations : possibilités touristiques, historiques, géographiques, religieuses, culturelles, spectacles, ...
- prévoir et organiser des loisirs : tv, radio, frigo, salons, jardins d'hiver, salles de jeux, festivités, installations sportives, ...
- d'autres facteurs créateurs d'ambiance : absence de bruit, discrétion du personnel, éclairage, décoration, facilité de parking, qualité du personnel, ...

Le client doit garder de son passage dans notre établissement un bon souvenir (physiquement et moralement).

De plus il doit éprouver une certaine fierté à la fréquenter.

D'où une certaine sélection s'impose parfois au niveau de la clientèle.

8) être attentifs aux enfants :

- aires de jeux bienvenues où ils peuvent s'ébattre librement.
- lorsqu'ils perturbent l'ambiance : agir avec tact, bon sens, voire avec fermeté.
- penser au bien-être des parents par : vos attentions, prévenances, soins accordés,... les parents y seront sensibles, leur assiduité en sera une preuve.

9) veiller au parfait déroulement des banquets :

L'hôtelier est amené à entrer dans la vie privée de ses clients.

Le client est chez lui, situation sensiblement différente de celle du restaurant.

Qu'attend-il de l'hôtelier et du personnel :

- respect des engagements : jour, heure, menu, ...
- prestation réussie, satisfaction de tous les convives.
- qu'il puisse se consacrer totalement à ses hôtes.
- discrétion, délicatesse.
- addition normale, sans abus.
- la présence de l'hôte ne doit, en aucun cas, être source de malaise, restriction, ...

Quels que soient le milieu, les circonstances, l'évolution de l'ambiance, il convient de « garder sa place » (dignité, responsabilité).

Amabilité, gentillesse ne débouchent pas nécessairement sur familiarités

Créer la confiance (dès qu'un client perd confiance, il ne vient plus).