

La probité – l'honnêteté

(produits servis – prix – conditions de services).

Comment peut-on manquer à nos devoirs envers nos clients ?

1) En ne fournissant pas les produits (en nature et qualité) affichés sur nos cartes et menus

- Ex : mousse de foie gras au lieu de foie gras, un jambon quelconque au lieu d'un jambon d'Ardennes,...
- Ne pas substituer une marque à une autre, un millésime à un autre (vins).
- Servir des produits de conserve au lieu de produits frais annoncés.
- Utilisation d'appellations pompeuses dissimulant des produits douteux ou autres.

2) En ne leur servant pas les produits, préparations prévues.

- L'explication aux clients des produits servis revêt une très grande importance (école : lecture de carte).
- Attention aux allergies.
- L'hôtelier doit même éclairer le client sur la nature, la qualité, les propriétés, les inconvénients des articles proposés ou servis.

3) En ne respectant pas scrupuleusement toutes les prescriptions en matière d'hygiène alimentaire ?

Servir de bons produits, en qualités, en fraîcheur, la santé des consommateurs en dépend.

Devoir légal : nous sommes soumis à la législation en matière alimentaire.

- colorants
- additifs conservant.
- techniques de conservations.
- techniques de préparations.
- utilisation de matériel, vaisselle, verrerie, matériel de débit, ... en parfait état de propreté et répondant aux normes d'hygiènes légales.

« Une propreté impeccable est un atout majeur dans la réussite »

Devoir moral :

Les produits que nous fournissons sont consommés chez nous et sous nos yeux , nous n'avons aucune excuses pour invoquer l'ignorance ou manquer de vigilance.

C'est donc un devoir pour l'hôtelier d'acquérir et d'entretenir ses connaissances en hygiène alimentaire (il existe des brochures spécialisées en la matière).

La connaissance de la législation en la matière est nécessaire (se renseigner auprès du ministère de la santé publique et de la famille).

Etre à l'affut des informations en la matière (lire les publications professionnelles et les brochures éditées périodiquement par le ministère susdit)

4) en appliquant des prix prohibitifs :

Les prix doivent être adaptés à la qualité de nos produits à nos prestations de préparations, de service, d'ambiance, de la classe de l'établissement, de nos charges professionnelle, ...

5) en favorisant les excès de boissons :

Songons à nos responsabilités légales et morales.

6) en poussant nos clients à des dépenses excessives :

...qu'ils ne souhaitent pas, en profitant de circonstances favorables telles que : ébriété, entourage d'amis, d'homme d'affaires,...

Apprécier *A VUE* les possibilités de dépenses individuelles de nos clients n'est pas toujours facile.

Néanmoins cette perception sera rendue possible par l'expérience accompagnée d'un sens aigu de l'observation et d'un minimum d'intuition nécessaire pour exercer ce métier.

Un client victime d'un commerçant peu scrupuleux le *discréditera* et aura même tendance à généraliser (double préjudice), par contre, un client à qui vous éviterez « de faire des bêtises », vous en sera reconnaissant.

Un *bénéfice illicite* vous fera du tort à plus ou moins brève échéance.

Un client bien reçu dans une région fera de la bonne publicité, profitable à tous.

7) change des devises étrangères.

Manifester aussi votre honnêteté lors du change des devises étrangères, ne gênez pas la satisfaction d'un client en réalisant un bénéfice mesquin.

La déontologie confère à notre profession des bienfaits moraux, mais aussi matériels

Un commerçant qui bénéficie d'une bonne réputation fait généralement de bonnes affaires