

Dans un Monde Peuplé de Dindons, L'Aigle S'élève et Prend son Envol

Quand la médiocrité demeure la norme, les petites attentions rapportent gros !

*Texte de : Scott McDeivitte, extrait du magazine "What Matters"
Traduit par : Caroline Tremblay*

Il fallut 8 semaines avant de recevoir nos meubles, 2 semaines de plus que ce qui nous avait été promis. Comble de malheur, ce n'étaient pas les bons meubles et ils ne pouvaient les reprendre car ils avaient besoin que le camion soit vide pour effectuer une grosse cueillette à leur dernier arrêt. Mais ils reviendraient demain, dirent-ils...

Quatre jours et plusieurs appels plus tard, ils sont revenus nous débarrasser de ce mobilier monstrueux qui meublait désormais notre hall d'entrée, sans pour autant prendre le soin de nous laisser nos meubles!

Encore des appels et des défaites, jusqu'au jour où, miracle, ils ont reçu nos meubles! Ils les livreraient, promirent-ils, à leur dernière livraison du vendredi soir avant Noël. Ce qui ne nous rassurait guère...

Nous sommes vendredi, il est 19h30, nous avons annulé la sortie prévue et en arrivons à la fâcheuse conclusion que c'est peine perdue, ils ne viendront pas. Furieux, j'appelle au magasin, "les livreurs sont rentrés chez eux", nous explique le fainéant à l'autre bout du fil, "rappelez demain lorsque le département de livraison sera ouvert", renchérit-il.

Le lendemain matin, à la première heure, j'appelle au magasin. Une voix polie et enjouée me répond et je pense: "Ah enfin quelqu'un qui saura m'aider". On m'explique que le camion de livraison était parti pour la journée et il ne semblerait pas que nos meubles soient à bord. "Je suis désolée monsieur, mais il n'y a rien que je puisse y faire", ajoute-elle.

Nous sommes, rappelez-vous, samedi et c'est le dernier jour de livraison avant Noël!

Je bous ! Ma pression sanguine augmente, les poils se dressent derrière mon cou et mes yeux s'emplissent d'eau. Me promenant de pièce en pièce, serrant le téléphone dans mes mains, j'entends le timbre de ma voix augmenter et je pense, « attention, ça va sauter ! » Et savez-vous quoi ? C'est ce qui est arrivé!

Après avoir bombardé cette dame durant cinq minutes à propos des codes d'éthique de l'industrie où j'évolue, comment ce traitement y serait inacceptable, ce que nous ferions pour rectifier la situation pour nos clients et patati et patata...J'ai réalisé que je frappais un mur.

Je me suis calmé et quand je l'ai rappelée, peu de temps après, pour m'excuser de mon comportement, croyez-le ou non, elle avait réussi à trouver une solution.

Je suis certain que vous avez tous vécu des expériences semblables. Que ce soit au bureau de poste, chez le mécanicien, avec un fournisseur internet ou chez le médecin, nous sommes constamment confrontés à ce genre de situation et pire encore, considérons normal d'être servis de façon si médiocre. Même au sein de l'industrie de la restauration et des services hôteliers, où les clients tendent à être les plus exigeants, nous adoptons la constance comme plus important critère en matière de service et non l'excellence!

Imaginez un peu ce qui adviendrait de votre entreprise, si vous défonciez ces barrières, fixiez des objectifs précis et proposiez des défis à votre équipe qui les pousseraient à se concentrer sur tous ces petits détails qui sauront faire la différence auprès de vos clients. Les meilleurs fournisseurs de cette industrie l'ont compris et en font leur priorité. Des gestes et des touches simples qui ne manqueront pas à améliorer, à coup, sûr l'expérience de vos clients.

Permettez-moi de vous citer quelques exemples que j'ai lus ou que j'ai moi-même expérimentés.

Nettoyeur de Voitures

Un restaurant que j'ai visité sur la côte est, envoyait un garçon de table débayer la neige des voitures de ses clients avant leur départ.

Voiture de Golf

Dans un restaurant du Tennessee, où le stationnement est immense et la clientèle vieillissante, une voiture de golf patrouille le stationnement et offre aux gens de les conduire jusqu'à l'entrée.

Des Lunettes de Lecture

J'oublie toujours mes lunettes pour ensuite être incapable de déchiffrer le menu! Imaginez à quel point ce serait utile et apprécié si on vous proposait une gamme de lunettes de lecture, de prescriptions courantes dans un joli coffret de bois!

Fleurs Fraichement Coupées

Un simple vase sur chaque table, même s'il n'est garni que d'une seule fleur, enjolive et fait toute la différence, peu importe le restaurant.

Courriel et Télécopieur

Un client vous appelle pour une réservation ou pour vous demander comment se rendre chez vous; offrez-lui de lui faire parvenir les instructions par courriel ou par télécopieur plutôt que de lui donner simplement votre adresse ou celle de votre site web. Ce service personnalisé va au-delà de ce qui est attendu et peut faire toute la différence.

Note de Remerciement

Une petite note de remerciement, écrite à la main, que vous remettez à tous vos clients, soit avec l'addition ou dans leur sac pour emporter.

Tasses à Café Colorées

Vous ne buvez que du café décaféiné et n'en pouvez plus de retenir le serveur à chaque fois qu'il passe pour remplir les tasses? Certains restaurants ont eu la bonne idée de servir différentes sortes de cafés dans des tasses de couleurs différentes et ainsi faciliter la vie de tous.

Pressés ?

Apprenez à votre personnel à reconnaître les signes et à servir efficacement un client pressé par le temps. S'ils n'en sont pas certains, ils n'ont qu'à dire « voulez-vous que je vous propose ce qui sera plus rapide au menu aujourd'hui ? ».

Il existe une multitude d'astuces toutes simples qui vous permettront de vous démarquer. Qu'il s'agisse de fournir une calculatrice avec l'addition pour permettre à un groupe de départager celle-ci ou de poser des crochets sous la table pour permettre aux dames d'y accrocher leurs sacs à main afin qu'ils ne traînent pas par terre.

Pendant un voyage en Irlande, mon père et son meilleur ami se sont arrêtés dans un endroit pittoresque pour manger. Le menu y était intéressant et l'atmosphère chaleureuse. Le seul inconvénient était qu'il ne leur était pas permis de servir de l'alcool le midi. Mon père avait mentionné qu'il y était en vacances et qu'il « donnerait sa chemise pour une pinte de Guinness ». Le propriétaire l'a alors surpris en se rendant au pub de l'autre côté de la rue, rapportant avec lui une pinte de Guinness.

Il n'est pas nécessaire de poser des gestes grandioses ou coûteux pour faire bonne impression. Un petit geste inattendu suffit. Soyez à l'écoute, à l'affût, portez une attention particulière et dites « merci » sincèrement. Proposez à vos clients des suggestions bien réfléchies qui tiennent compte de leur besoins individuels. Autant de petits gestes qui contribueront à vous rendre unique aux yeux de vos clients.

Dans ce monde où le service est souvent médiocre et l'attitude des gens qui vous servent guère mieux, je vous remercie, vous humbles restaurateurs quelque peu assiégés, de vous investir de la sorte. Car c'est vous, tel un aigle, qui prendrez votre envol et vous élèverez au-dessus de tous ces dindons!