

Standard de service Bootlegger

Il y a une fine ligne entre le service et l'hospitalité. Les meilleurs établissements du monde se démarquent par leur haut standard d'hospitalité et service plutôt que pour leur décor et menu.

En tant qu'équipe, nous avons une seule chance de créer l'émotion et un souvenir dans l'esprit de nos invités. Ce sont eux et pas nos réseaux sociaux qui vont véhiculer notre image. Les gens ne vont pas se souvenir de ce qu'ils ont bu, manger ou du prix sur la facture. Ils vont se souvenir de l'émotion qu'ils ont vécu durant ce court moment parmi nous.

Philosophie

En tant que membre de l'industrie de l'hospitalité, nous avons une responsabilité envers notre métier, nos pairs ainsi que notre ville de représenter cette belle industrie. Nous avons une seule chance de créer un souvenir. Les gens avaient le choix de passer la porte de 300 bars à Montréal, s'ils ont choisi de passer notre porte, nous n'avons pas le droit de leur voler ce moment. Ils vont retrouver l'argent qu'ils vont dépenser mais ils ne retrouveront jamais le temps de ce vendredi soir.

Le secret d'un bon serveur

- Être attentif aux signes, verbal et non verbal, et être à l'avant des besoins et des désirs de nos invités. Veillez aux besoins, faire preuve d'empathie
- Surprendre et émerveiller
- Guider à travers l'inconnu

Fonction et responsabilité

- 1- Facilitateur
 - a. Guider à travers l'expérience
 - i. Connaissance de l'établissement
 - ii. Maîtrise du menu
 - iii. Suggestion
 - b. Vente
 - i. Diriger l'expérience et les choix
- 2- Ambassadeur
 - a. Représenter l'établissement
 - i. Valeur, mission et image
 - b. Communication / marketing
 - i. Promotion
 - ii. Événement
 - iii. Review
- 3- Contact humain
 - a. Créer l'émotion
 - b. Personnaliser l'expérience
 - c. Confort

Étape du service

- 1- Accueil
- 2- Présentation
- 3- Premier service
- 4- Suivi de la commande
- 5- Service
- 6- Retour à la table
- 7- Deuxième service et relance
- 8- Relance
- 9- Prise de paiement
- 10- Récolte d'information et marketing

1- Accueil à la porte

- a. Saluer tous nouveaux arrivant à votre passage
- b. Vérification de réservation
 - i. Traiter la réservation libro
 - ii. Liste d'attente
- c. Toujours faire attendre à la porte pour créer l'engouement
 - i. Ne jamais assir un invité si l'équipe n'est pas prête à l'accueillir convenablement
- d. Accompagner à la table
 - i. Tirer la chaise
 - ii. Récupérer les manteaux et autres articles personnelles
- e. Service d'eau
 - i. Eau plate ou pétillante
 - ii. Assiette de fruit

Bienvenu au Bootlegger (présentez-vous)

En attendant votre serveur, désirez-vous commencer avec de l'eau plate ou de l'eau pétillante

2- Présentation

L'objectif de la présentation et de l'introduction est de donner un maximum d'information aux invités pour qu'il n'y est plus de questions, les aider à trouver leur repère et être plus confortable. Notre menu est long, l'établissement est beau et nous avons une belle offre. Prenez le temps de mettre l'emphasis sur les points qu'on veut que les gens se souviennent.

- a. L'établissement
- b. Le menu (page par page)
 - i. Comment y accéder
 - ii. Comment changer de langue
 - iii. Promotion du moment
 - iv. Section et astuce pour faciliter recherche
- c. Indication des installations
 - i. Toiletttes
 - ii. Couverture
- d. Astuce
 - i. Ne jamais demander : Est-ce que c'est votre première fois. Lancer votre discours enregistré sans en déroger.

- ii. Toujours attendre que les invités soient assis et installer avant de présenter / aborder les sujets qui nécessitent leur attention comme la présentation et le menu.
- iii. Mimer / support avec gestuelle / signe

Bienvenu au Bootlegger, nous sommes un bar à cocktail spécialisé en whisky et absinthe.

Laissez-moi vous présenter le menu, nous avons un menu exclusivement de dégustation whisky qui viennent en plateau de trois verres. Ils sont organisés par différente distillerie, région du monde ou encore les choix du staff.

À partir de ce Qr code, vous pourrez trouver tous nos cocktails création, nourriture, bière, vins et spiritueux au verre. Sur notre menu de cocktail, tout est fait maison : les recettes, jus, sirop, infusion, soda ainsi que nos garnishes. Si rien ne vous semble intéressant, nous pouvons également vous créer un cocktail sur mesure selon vos préférences.

La cuisine est ouverte jusqu'à 1hrs du matin, spécialité de la maison est notre assiette de charcuterie, assiette de fromage et notre foie gras maison cuisiner au vin blanc et porto.

Les toilettes sont juste au fond sur votre gauche et vous devez glisser la porte pour pouvoir entrer.

Je me nomme Guy de montarville et je serai en charge de votre expérience ce soir.

3- Prise de commande

- a. Prendre la commande
- b. Diriger l'expérience
 - i. Suggérer
 - Connaitre votre menu et proposer des options dans celui-ci en nommant les saveurs
 - Utiliser des mot clé comme
 - a. Je vous suggère ...
 - b. Personnellement mon préféré est ...
 - c. Commencez avec... Poursuivez... et terminez...
 - ii. Augmenter la facture
 - Toujours proposer de la nourriture
 - En cas de refus, gardez une porte ouverte en disant
 - a. Parfait on garde ça pour plus tard peut-être
 - b. Il est encore tôt
 - c. On y reviendra après les premiers verres
- c. Confirmation de la commande
 - i. Répéter la commande à la table avant de confirmer, prenez votre temps afin d'éviter les erreurs et passer à travers les écrans pour "upsale"
 - ii. Demander toujours pour les allergies et restriction alimentaire

4- Suivi de la commande

- a. Communiquer avec la gérance pour toute modification ou spécification
- b. Vérifier si les délais sont raisonnables
- c. Inspecter à la sortie
- d. Garder le contact avec le client, toujours avoir une communication ouverte et honnête

5- Service de la commande

- a. Déposer la consommation en la nommant
- b. Faire la présentation pour les cocktails si nécessaire
- c. Nommer un fait intéressant pour cocktail
 - i. Item fait maison
 - ii. Moment historique pour les classiques
 - iii. Expliquer la twist que nous avons exécuté
- d. Nommer les composantes des assiettes
 - i. Mettre en garde pour les allergies
- e. Souhait
 - i. Enjoy
 - ii. Cheers
 - iii. Bonne appétit

6- Retour à la table

- a. Retour à la table après 5 minutes pour prendre les avis et commentaire
- b. Dans le cas où un invité n'apprécie pas sa consommation
 - i. Prendre les commentaires et évaluer si nous pouvons modifier le tir
 - ii. Ne jamais retirer la consommation, ne jamais même la toucher avant d'avoir communiqué avec le gérant
 - iii. Retourner à la table et proposer la solution
 - iv. Rapporter la consommation à l'inviter et attendre sur place d'avoir son avis

7- Deuxième commande

- a. Être attentif au niveau des verres, nos cocktails prennent du temps à exécuter donc le plus tôt est le mieux. Approcher le sujet en
 - i. *Avant que vous terminiez ce cocktail, avez-vous une idée pour votre prochain*
 - ii. Le bar est un peu débordé
 - iii. Êtes-vous prêt pour ma prochaine recommandation

8- Relance

- a. Leur de votre première présentation, identifier ce que les invités ne se sont pas mis d'accord pour commander et reproposez
 - i. Est-ce qu'on était prêt pour ...
 - ii. Est-ce que c'est le bon moment pour ...
 - iii. Est-ce qu'on avait changé d'avis pour
- b. Reproposer de la nourriture
 - i. Est-ce qu'on voulait se faire un fond avant les prochains cocktails...

9- Prise de paiement

- a. Le paiement se fait à la table
- b. Rapporter manteaux et items personnels

10- Récolte d'information et marketing

- a. Engager la discussion durant la prise de paiement
 - i. Demander si l'expérience c'est bien déroulé
 - ii. Demander comment ils ont entendu parler de nous
 - iii. D'où ils viennent
- b. Information et marketing
 - i. Selon ce qu'ils vous ont dit comme information, partager les sujets, événements et promotion qui s'adressent à eux
 - Prendre réservation
- c. Invitez à nous laisser un review en ligne

Les reviews sont essentielle pour un établissement comme le nôtre dans la réalité d'aujourd'hui. Vous pourrez confirmer par vous-même que la plus grande partie de notre clientèle se dirige vers notre établissement après avoir consulté nos évaluations en ligne.

Si vous avez vraiment apprécié votre expérience parmi nous ce soir, je vais vous demander une petite faveur qui ne vous coutera absolument rien et qui vous prendra seulement 2 minutes. Je vous invite à nous laisser un avis en ligne en scannant ce QR code, vous avez aucune idée à quel point c'est apprécié et à quelle point sa l'aide une petite entreprise comme nous.

- d. Mot de la fin
 - i. À la prochaine
 - ii. Ce fut un plaisir *
 - iii. Bonne route à la maison