

EXERCICE ART DE LA TABLE

LES HABITUDES DES CLIENTS

Analyser
les habitudes
des clients
selon leur
nationalité

→ Dans le tableau ci-dessous, attribuez une nationalité à chaque description.

● Française
● Japonaise

● Britannique
● Allemande

● Espagnole

Description des habitudes	Nationalités
À Berlin, Francfort ou Munich, le petit déjeuner est très copieux (fromages, charcuteries...). Le client préfère un déjeuner léger et rapide composé d'un plat principal, souvent accompagné d'une salade. Au dîner, il apprécie un menu copieux.	
Il est habitué à manger plutôt léger, mais avec des saveurs culinaires méridionales très aromatiques. Il apprécie le vin à table. Par contre, les heures des repas sont plus tardives : il déjeune volontiers après 14 h et dîne souvent de tapas aux environs de 22 h 30.	
Il vit dans un pays que l'on qualifie de « haut lieu de la gastronomie ». La baguette, les fromages et les vins font partie de sa culture. Il est habitué à prendre trois repas par jour.	
Il apprécie la cuisine équilibrée, légère, composée essentiellement de riz et de poissons, consommés crus ou cuits. Il accompagne ses repas de thé vert et les termine au saké. Il a l'habitude de manger rapidement, en 15 à 30 minutes.	
Son petit déjeuner est copieux (œufs brouillés, bacon, haricots rouges...). Le déjeuner est toujours léger alors que le dîner est complet. En fin d'après-midi, il se laisse le temps d'un <i>tea-time</i> . Il attache beaucoup d'importance au rapport qualité/prix.	

Déterminer
la typologie
de la clientèle
et ses attentes

1 Reportez dans le tableau ci-dessous la lettre correspondant aux types de clients en fonction de leurs particularités, ainsi qu'à la réaction du professionnel la plus adaptée.

A Client seul
D Client pressé

B Couple
E Gastronomes

C Client fidèle
F Touriste

Particularités	
Il a besoin d'intimité. Ne pas faire allusion aux habitudes de l'un des clients sans l'autre.	
Il dispose de très peu de temps pour consommer le repas et ne veut pas attendre.	
Il vient soit pour trouver le contact, soit par besoin d'isolement.	
Il recherche l'authenticité.	
Il connaît parfaitement la carte et le personnel du restaurant. Il a sa table favorite.	
Exigeant, il pose beaucoup de questions. Il consulte les guides gastronomiques et vinicoles, analyse les plats, les boissons et le service.	

Réaction du professionnel	
Rester discret en toutes occasions.	
Veiller à ne pas se faire monopoliser. Ce client accepte parfois une autre personne à sa table.	
Lui proposer le plat du jour, ne surtout pas l'oublier.	
Ce client apprécie d'être conseillé. Lui proposer des produits originaux.	
Reconnaître le client, bien se rappeler de ses habitudes (table, produits préférés...).	
Lui consacrer du temps pour lui fournir des explications commerciales et touristiques.	

2 Est-il possible de définir des types de clients en fonction de leur comportement ou de leur nationalité ? Le professionnel peut-il réagir efficacement pour répondre aux attentes d'un client ?

Exercice 1

Attribuez le pays aux caractéristiques qui conviennent et découvrez le pays en trop.

<p>Petit déjeuner, 8 h 00 : très complet : porridge, œufs, bacon, haricots blancs...</p> <p>Déjeuner, 14 h 30 : repas léger, composé d'un plat.</p> <p>Dîner, 20 h 00 : repas composé d'un plat unique et d'un dessert.</p>	<p>Petit déjeuner, 8 h 00 : copieux, on y trouve charcuteries et fromages.</p> <p>Déjeuner, 14 h 00 : repas léger, souvent composé d'un plat.</p> <p>Dîner, 20 h 00 : repas copieux, composé de charcuteries et de fromages.</p>	<p>Petit déjeuner, 9 h 30 : classique : pain, café ou thé, confiture.</p> <p>Déjeuner, 14 h 00 : repas complet et copieux.</p> <p>Dîner, 22 h 00 : repas souvent composé de petites bouchées appelées « tapas ».</p>	<p>Petit déjeuner, 8 h 00 : complet : pain, confiture, céréales, fruits.</p> <p>Déjeuner, 12 h 00 : repas complet, pris de plus en plus rapidement.</p> <p>Dîner, 20 h 00 : repas complet.</p>
--	---	---	---



Exercice 2

Retrouvez la réaction du professionnel par rapport au type de clientèle.

Types de clients		Réactions du professionnel	
A	Clientèle étrangère		Service très rapide, ne pas oublier le client
B	Clientèle fidèle		Service rapide, proposer plats et vaisselles adaptés
C	Clientèle pressée		Lui donner des explications commerciales et touristiques, maîtriser sa langue
D	Clientèle familiale		Lui proposer sa table habituelle et tenir compte de ses habitudes