

# Visez les étoiles

OPEN

OPENING HOURS

MON-FRI

am-3p

SAT-SUN

8am-4p

Faites de votre  
restaurant un  
lieu sûr

**TORK**

Think ahead.

# Faites de votre restaurant un lieu sûr

La pandémie que nous connaissons a très lourdement pesé sur l'activité des restaurants dans le monde entier. Nombreux sont ceux qui ne voient rien de mieux qu'une bonne table de restaurant pour tisser des liens, prendre du bon temps et socialiser. Les restaurateurs sont donc convaincus d'un regain d'activité. Mais dans la nouvelle réalité, les professionnels de la restauration devront s'adapter pour voir les amateurs de bonne cuisine pousser à nouveau la porte de leur établissement et se sentir à l'aise. Vous devez donc revoir l'organisation et les cartes de votre restaurant pour être en phase avec les nouvelles habitudes et préférences des clients, vous conformer à la nouvelle réglementation et bien exploiter les nouvelles technologies. Plutôt que de voir la pandémie comme un fléau, pourquoi ne pas y voir une opportunité d'instaurer une nouvelle réalité pour l'hygiène et de valoriser une démarche sûre pour les clients voulant profiter de votre restaurant ?

## Trois bons moyens de faire de votre restaurant un lieu plus sûr



**Repensez votre établissement dans une optique de sécurité**



**Mettez l'accent sur la sécurité au travers de votre communication et en mettant à disposition des produits d'hygiène**



**Misez sur le digital pour vos menus et moyens de paiement**





1



## Repensez votre établissement dans une optique de sécurité

Alors que les préférences des clients viennent à changer et que la réglementation se durcit, il est important de revoir l'organisation de votre restaurant pour offrir à vos clients un cadre convivial où ils se sentent en sécurité.

Les restaurants devront revoir la disposition de leurs tables et réaménager leurs espaces pour s'adapter au mieux aux nouveaux standards de sécurité. Vous pouvez par exemple placer les tables isolément, ce qui procure à la fois un sentiment de sécurité et d'intimité.

### Exemples concrets :

- L'établissement Fittler Club, dans l'état américain de Philadelphie, a instauré des codes couleur qui renseignent ses membres sur la densité de personnes occupant les différentes zones. En se fiant à ces codes couleur génériques (reprenant ceux des feux de signalisation), les membres du club peuvent facilement repérer les endroits où ils seront le plus en sécurité.

### Autres possibilités :

- Compartimentez des grandes salles et veillez à placer des intervalles vides entre les clients, par exemple en disposant sur les sièges des figurines qui donneront un côté créatif : peluches, mannequins, tout ce que vous voulez.
- Si la tendance actuelle est de séparer les tables par des surfaces en plexiglas, une stratégie payante à long terme sera de disposer des cloisons fixes entre les tables pour assurer sécurité et intimité.

## Mettez l'accent sur la sécurité au travers de votre communication et en mettant à disposition des produits d'hygiène

2



Pour faire en sorte que les clients se sentent en confiance, le mieux est sans doute de les informer clairement sur les mesures de sécurité adoptées.

Les restaurants doivent répondre aux attentes sans cesse plus exigeantes des clients en matière d'hygiène, tant dans la mise en œuvre que dans la transparence des communications. Une initiative déterminante sera de faire en sorte que les produits d'hygiène soient plus facilement accessibles et visibles.

### Notre conseil :

- Disposez des lingettes nettoyantes et des produits hydroalcooliques sur les tables, sur les comptoirs et dans les espaces communs ainsi qu'au niveau des portes d'entrée et de sortie.
- Mieux encore : vous pouvez proposer à la vente des produits d'hygiène dans un esprit créatif, comme cela se fait dans l'établissement River City Eatery à Windom, aux États-Unis. Cette brasserie confectionne sa propre gamme de produits hydroalcooliques pour les mains, des gels présentés dans des flacons de sauce barbecue allant de pair avec la sélection de pièces de viandes cuites à la braise.

### Les clients apprécieront aussi davantage de transparence. Voici comment les rassurer :

- Placez des panneaux avec des conseils et informations utiles, comme les distances de sécurité à respecter, les produits d'hygiène à disposition et leur emplacement, l'état de propreté des tables et le plan pour trouver les distributeurs de produits hydroalcooliques et les sanitaires.

3

## Misez sur le digital pour vos menus et moyens de paiement

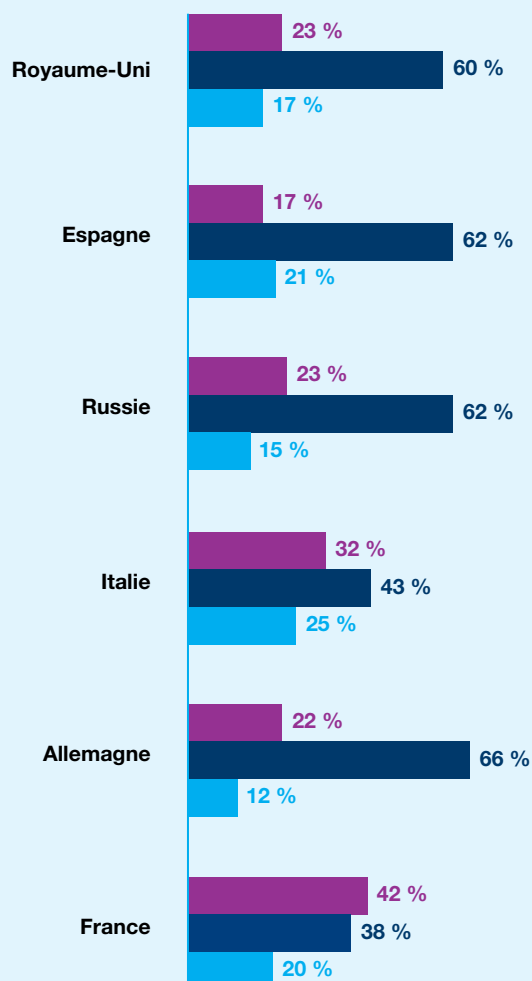
Le consommateur d'aujourd'hui (confronté à la pandémie) s'attend à ce que vous développiez des moyens technologiques pour améliorer l'accès aux produits d'hygiène et réduire les risques dans la mesure du possible. En confinement, vos clients se sont habitués à communiquer massivement par le biais du digital. Ils vont sans doute vouloir utiliser, voire exiger les technologies modernes au sein de votre établissement.

Les solutions qui évitent de toucher des surfaces à risque, comme le paiement sans contact, les applications permettant de passer commande via son portable, les distributeurs de produit hydroalcoolique pour les mains sans contact et les toilettes dotées d'un détecteur de mouvement vont devenir une nécessité. Il y a toujours moyen de renforcer les conditions d'hygiène et de sécurité pour les consommateurs dans tous les aspects. Par exemple, certains restaurants remplacent leurs traditionnelles cartes par des supports imprimés où figurent le menu ou le QR code correspondant aux cartes consultables en ligne.

## Comparaison du service de livraison pays par pays

La France et l'Italie présentent la plus grande proportion de consommateurs désireuse d'essayer le service de livraison.

- Pour la première fois
- Aussi souvent qu'avant
- Plus souvent ces temps-ci



Source : Étude NPD Group/COVID-19 Foodservice Sentiment Study, Europe (mars 2020)

# Trois conseils simples



**Repensez votre établissement dans une optique de sécurité** avec des espaces intimistes donnant un côté protégé mais convivial et compartimentez les grandes salles pour assurer la distanciation sociale.



**Placez des panneaux d'informations pour sensibiliser vos clients aux mesures de sécurité** et veillez à favoriser l'accès et la visibilité des produits d'hygiène.



**Adoptez des solutions permettant d'éviter le contact avec les surfaces à risque** en instaurant des solutions alternatives pour consulter les menus, passer commande et régler la note.