

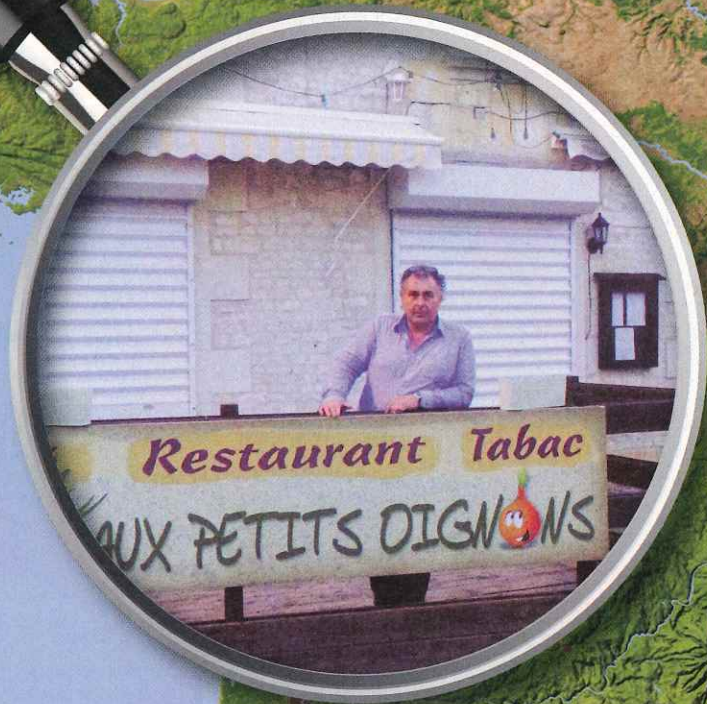
# L'Hôtellerie Restauration

4 juin 2015 N° 3449

Pages  
centrales  
Annonces  
classées

L'HEBDO DES C.H.R.

LHOTELLERIE-RESTAURATION.FR



Le dernier restaurant de Luzé  
**contraint de fermer  
pour un refus de découvert**

# ÇA VOUS EST ARRIVÉ

**CONTRAIT  
DE FERMER  
POUR UN REFUS DE  
DÉCOUVERT**

Que faire lorsque  
le menu freine les  
ventes à la carte

Buffet  
petit déjeuner :  
les règles d'hygiène

L'hôtel Ekta,  
un hommage aux  
seventies à Paris

Famille Haerberlin,  
le talent  
en héritage

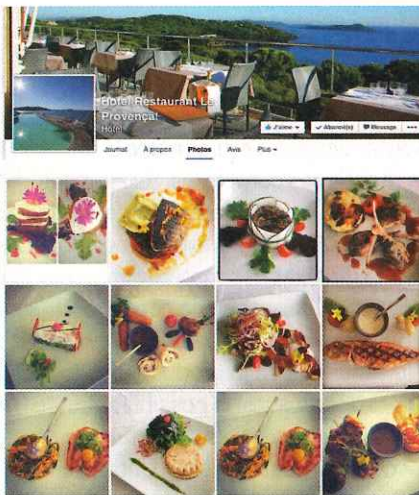
## Les réseaux sociaux comme levier de management

■ Pour faire connaître leur formule du jour, Benjamin et Damien Piffet ont utilisé les nouveaux outils de communication. Un défi quotidien qui a dynamisé et impliqué l'équipe de cuisine.

En 2013, Benjamin et Damien Piffet, les responsables de l'hôtel-restaurant Le Provençal à Giens (Var), ont demandé à leur équipe de cuisine de prendre, chaque matin, les plats du jour en photo. *"La page Facebook de l'établissement était nouvelle, on ne savait pas vraiment quoi y mettre et on venait de revoir nos menus au restaurant gastronomique avec une nouvelle formule retour de marché qu'il fallait faire connaître"*, détaille Damien Piffet. Chaque matin, à 10 heures, les photos de deux plats inédits sont donc postées par les équipes sur Facebook et Instagram. *"Le chef Laurent Bats a tout de suite adhéré ; il accompagne l'équipe et aide chacun à mettre au point son idée."*

### Une réflexion quotidienne qui dynamise l'équipe

Les chefs de partie ont carte blanche. Ils sont libres de proposer leur création, avec pour seule contrainte de maîtriser les coûts. En revanche, une fiche technique doit être réalisée et les plats doivent être prêts à 10 heures. *"C'est un défi ! Cela demande de connaître*



Avec près de 1 000 abonnés et 250 photos publiées, la page Facebook de l'hôtel-restaurant Le Provençal a gagné en engagement.

*son stock, de passer les commandes nécessaires, de préparer sa fiche technique la veille."*

Si, au début, l'idée n'a pas suscité l'enthousiasme, les frères constatent aujourd'hui qu'elle a amené de l'implication au sein de l'équipe. En se sentant concernés, les employés de cuisine sont devenus plus acteurs

qu'exécutants et un sentiment de fierté est apparu. *"Ils partagent la photo sur leur propre page Facebook. Cela fait ressortir la passion que chacun a pour son métier"*, s'enthousiasme Damien Piffet. Au-delà de contribuer à augmenter le taux d'engagement sur les réseaux sociaux et susciter l'intérêt des clients, cette formule est devenue une source d'inspiration pour les autres menus. *"Cela facilite le changement de carte pour l'équipe car la réflexion se fait au quotidien. Les plats peuvent figurer sur la carte du soir, servir à composer un menu séminaire ou aller sur les menus des autres restaurants de l'hôtel."* Pour l'établissement, c'est aussi une banque de données visuelles qui n'existait pas. Ainsi, la page Facebook regroupe près de 250 photos à montrer aux clients, à la presse ou pour confectionner des plaquettes. ■

MARIE TABACCHI

### Hôtel-restaurant Le Provençal

- 113 place Saint-Pierre • 83400 Giens
- Tél. : 04 98 04 54 54
- [www.provençalhotel.com](http://www.provençalhotel.com)

### Les clés du management

### Faire respecter l'organisation interne

**Situation :** À la plonge, Julien ne trie pas les couverts sales, ce qui faciliterait pourtant le travail du plongeur, Erwan. Devant la colère d'Erwan, le responsable intervient et recadre Julien.

**Étape 1 :** sur l'instant, le responsable calme Erwan et l'assure de son soutien.

**Étape 2 :** après le service, le responsable débriefe Julien : il lui demande de lui rappeler la règle à respecter, les conséquences sur le bon fonctionnement du service, les éventuelles conséquences du dysfonctionnement. Le responsable valide et demande à Julien de faire le bilan de cet entretien.

**Étape 3 :** dans l'idéal, il demande à Julien d'intervenir sur ce point au débriefing en collectif du lendemain. Autant faire profiter l'ensemble de l'équipe de la mauvaise expérience de Julien.

*La méthode de restitution par Julien évite au responsable de se mettre trop régulièrement en situation de 'rappel des consignes'. De plus, lorsque le rappel vient d'un membre de l'équipe, le message passe mieux.*



**Une question ?** Blog des Experts  
'Gestion des équipes et du service en CHR'  
sur [www.lhotellerie-restauration.fr](http://www.lhotellerie-restauration.fr)



ANDRÉ  
PICCA