



MILLAU · LARZAC

FORMATION PROFESSIONNELLE

Relation client & service d'excellence

Équipes de service · 1er juillet 2026 · Format 2h30

LA FORMATION EN BREF

Deux animateurs · Une journée · Un standard

Format 2h30 — 3 parties + 2 pauses

Animateurs Jérémy Gineste & Alexandre Bachelier

Participants Équipes de service — Léonie Millau & Léonie Larzac

Objectif Que chaque membre de l'équipe reparte avec des réflexes, pas des règles

| *"On ne sert pas des plats. On crée une expérience."*

Programme

SÉQUENCE	DURÉE
Accueil + introduction	5 min
PARTIE I — Identité & différenciation Léonie	35 min
<i>Pause</i>	<i>5 min</i>
PARTIE II — Le service chez Léonie	65 min
<i>Pause</i>	<i>5 min</i>
PARTIE III — Scénarios en groupe (optionnel)	30 min
Bilan + engagement individuel	5 min
TOTAL	2h30

Note : La Partie III est modulable selon le temps disponible le jour J.

Trois parties · Un enchaînement logique

PARTIE I

Identité & différenciation Léonie

35 minutes

"Savoir raconter Léonie"



PARTIE II

Le service chez Léonie

65 minutes

"Savoir faire vivre les standards"



PARTIE III Optionnel

Scénarios en groupe

30 minutes

"Savoir réagir sous pression"



PARTIE

I

Identité & différenciation Léonie

35 MINUTES

À l'issue de cette partie, vous êtes capable de...

1. Expliquer en 2 phrases ce qu'est Léonie et ce qui la distingue
2. Citer les 3 piliers de la promesse Léonie sans hésitation
3. Décrire l'ancrage territorial (boucherie groupe, filière courte, Aveyron)
4. Adapter votre discours selon le profil du client
5. Répondre à "*pourquoi Léonie plutôt qu'ailleurs ?*" sans lire une fiche

Léonie · Ce qu'il faut savoir redire

- Enseigne de cuisine aveyronnaise · Groupe Quintessence · 2 sites : Léonie Millau + Léonie Larzac
- Positionnement : cuisine bistronomique thématique local — l'exigence d'une bonne table, l'accessibilité d'un restaurant de terroir

LES 3 PILIERS — À CONNAÎTRE PAR CŒUR

1

QUALITÉ PRODUIT

Boeuf local, fiches techniques, aucune improvisation

2

QUALITÉ DE SERVICE

Standards précis, fluides, chaleureux

3

COHÉRENCE D'ENSEIGNE

La même expérience quel que soit le jour, l'équipe, la saison

Quatre différences qui se racontent

LA FILIÈRE COURTE VIANDE

L'animal est choisi, abattu, découpé par la boucherie du groupe. Une réalité que les clients peuvent visiter.

LA CUISINE DE GRAND-MÈRE PROFESSIONNALISÉE

Recettes familiales dans l'esprit, rigoureuses dans l'exécution.

LA GÉNÉROSITÉ COMME ADN

Les portions sont généreuses — c'est une décision stratégique.

L'AUTHENTICITÉ AVEYRONNAISE

Bœuf, fromages, vins de la région, producteurs locaux.

Le client n'achète pas un plat

Il achète...

-
- 1

Un moment de générosité

Assiettes généreuses, accueil chaleureux, pain sur la table
-
- 2

Une expérience de transmission

Recettes de grand-mère, terroir, une histoire derrière chaque plat
-
- 3

Une pause maîtrisée

Le repas du midi chez Léonie dure moins d'1h15 — promesse, pas hasard
-
- 4

Un ancrage local

Manger aveyronnais dans le département, retrouver le goût du pays
-

Les valeurs Léonie · Ce que ça veut dire concrètement

VALEUR	CE QUE ÇA VEUT DIRE EN SERVICE
Générosité	On propose sans qu'on demande (pain, eau, chaise bébé, accord vin)
Authenticité	On parle des plats avec ses propres mots, pas une fiche récitée
Transmission	On raconte le producteur, la recette, l'origine — si on la connaît
Proximité	On appelle un client fidèle par son prénom. Un mot pour les enfants.
Exigence	On n'envoie pas un plat dont on n'est pas fier. En cas de doute, on reprend.

Les mots Léonie

✓ À UTILISER

Maison

Fait sur place

Recette familiale

Préparé ce matin

Cuit lentement

Généreux

Gourmand

De chez nous

Élevé sur le plateau

Préparé par nos bouchers

Filière courte

Circuit court

KM 0

x À ÉVITER

~~"La formule"~~

~~"Je sais pas trop ce qu'il y a dedans"~~

~~"C'est le plat du moment"~~

~~"Je vous apporte ça"~~

~~"Normalement c'est comme ça"~~

Reformulation registre Léonie

L'animateur lit chaque phrase — l'équipe propose la reformulation, puis on donne la version Léonie.

#	PHRASE À ÉVITER	VERSION LÉONIE
1	"C'est du bœuf avec une sauce"	"C'est une joue de bœuf confite 7h dans son jus, servie avec la garniture du moment"
2	"Le plat du jour c'est un truc avec des légumes"	"Le plat du jour, c'est une recette maison préparée ce matin avec des légumes du coin, en circuit court"
3	"On a un menu pas cher si vous voulez"	"On a une formule midi généreuse, faite avec les mêmes produits que la carte — un excellent rapport qualité-prix"
4	"La viande, je sais pas trop d'où elle vient"	"Notre viande provient de nos propres bêtes, préparée par nos bouchers — filière courte, KM 0"
5	"Le dessert, c'est le même que d'habitude"	"Le clafoutis sort juste du four, c'est une recette de grand-mère qu'on fait maison chaque jour"

La boucherie du groupe · Un atout à raconter

- La boucherie artisanale interne approvisionne les deux sites Léonie
- Un animal entier entre dans le circuit — zéro perte, maîtrise totale du produit

"Notre viande est choisie, découpée et préparée par notre propre boucherie — du producteur jusqu'à votre assiette, on contrôle tout."

Parler de Léonie en 1 minute

2 à 3 volontaires répondent comme si on s'adressait à un client : *"Vous pouvez me dire ce qui fait que Léonie est différent des autres restaurants ?"*

RÈGLES

Pas de fiche

3 à 5 phrases maximum

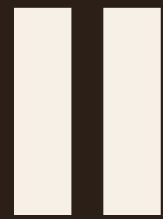
Au moins 1 mot du vocabulaire Léonie

1 élément concret (filière courte, recette, territoire)

→ DEBRIEFING ANIMATEUR

Noter sur le paperboard 1-2 formulations réussies → usage immédiat en service

PARTIE



Le service chez Léonie

65 MINUTES

À l'issue de cette partie, vous êtes capable de...

- 1.** Citer les 7 standards de service Léonie dans l'ordre et les appliquer à chaque service
- 2.** Dérouler la procédure d'accueil en moins de 30 secondes sans coaching
- 3.** Utiliser au moins 3 techniques de vente douces pendant un service
- 4.** Gérer un retard ou une attente sans que le client ait à le signaler
- 5.** Appliquer la méthode LAST face à une réclamation, même sous pression

Les 7 standards · À connaître par cœur

#	STANDARD	DÉTAIL
1	Accueil sous 30 secondes	Tout client qui pousse la porte est regardé, salué, orienté en < 30 sec
2	Carte présentée < 3 minutes	Après installation à table
3	Commande prise < 7 minutes	Après remise de la carte
4	Eau et apéritifs proposés	Sans attendre que le client le demande
5	Présentation orale du plat	Plats du jour, spécialités, carte grillades — en regardant le client
6	Vérification satisfaction à 3 min	Après la première bouchée, pas après le plat entier
7	Encaissement fluide	Paielement à l'accueil ou au bar

Les objectifs de temps · Non négociables

TIMINGS DE SERVICE

MOMENT	TEMPS CIBLE
Commande → entrée	< 10 min
Commande → plat chaud	< 18 min
Plat → dessert	< 10 min
Total repas midi	< 1h15

RÈGLE ABSOLUE

Toute attente > 20 min entre deux plats doit être communiquée au client **AVANT** qu'il ne le remarque.

Pas après.

L'accueil · Procédure minute par minute

0 – 30 secondes	Contact visuel + sourire + <i>"Bonjour, bienvenue chez Léonie !" → "Avez-vous une réservation ?"</i> Si occupé : signal visuel + <i>"Je suis à vous dans 30 secondes"</i>
30 sec – 2 min	Attribution table selon profil (couple → tranquille, famille → espace, groupe → bonne table) Accompagner devant , pas derrière
2 – 3 minutes	Remettre la carte avec soin. Pitcher : <i>"Notre cuisine est 100% faite maison, avec des produits frais et locaux."</i> Proposer eau et apéritif
Continu	Observer et adapter selon le profil

S'adapter au profil client

PROFIL	APPROCHE RECOMMANDÉE	PHRASE D'ACCROCHE
Couple en tête-à-tête	Discret, présence légère	« Je vous laisse vous installer — je reviens dans un instant. »
Famille avec enfants	Enthousiaste, chaise bébé, un mot pour les enfants	« Bienvenue ! J'amène une chaise pour les petits tout de suite. »
Touristes	Pédagogique, raconter le terroir	« Vous êtes en Aveyron — on a de belles choses à vous faire découvrir. »
Client pressé	Direct, efficace, suggérer la formule express	« Vous avez une contrainte de temps ? Je vous oriente pour aller à l'essentiel. »
Client régulier	Appel par le prénom, "l'habituelle ?"	« Bonjour [Prénom] — votre table habituelle ? »
Groupe d'entreprise	Professionnel, timing carré	« Bonjour, je m'occupe de votre groupe — quel est votre timing aujourd'hui ? »

Accueil · 3 profils

Format : 5–7 min · Un volontaire joue le serveur, l'animateur joue 3 profils dans l'ordre

① Couple (tête-à-tête, discret)

Teste le sens de l'observation

② Famille avec enfants

Teste l'enthousiasme et l'anticipation

③ Client pressé

Teste la chaleur sous efficacité

GRILLE D'OBSERVATION

- ☐ Contact visuel + sourire dans les 5 premières secondes ?
- ☐ Question ouverte posée (pas juste "table pour combien ?") ?
- ☐ Adaptation visible de la posture selon le profil ?
- ☐ Une proposition spontanée sans que le client la demande ?

→ **Valoriser ce qui a bien fonctionné avant de corriger.**

Le flux de service · De la commande à l'assiette

① Commande validée en caisse ou sur pad	⑤ Appel du runner ou du serveur
② Affichage en cuisine	⑥ Envoi de la table COMPLÈTE — jamais d'assiette seule
③ Mise en place assiettes (charte de dressage)	⑦ Annonce en salle + ordre : enfants → femmes → hommes
④ Contrôle qualité visuel — Responsable cuisine	⑧ Retour cuisine / suivi / débarrassage / relance

"Aucun plat ne doit quitter la cuisine sans contrôle qualité visuel. En cas de doute : reprendre."

Standards de dressage & annonce des plats

STANDARDS DE DRESSAGE

ÉLÉMENT	STANDARD LÉONIE
Assiette	Vaisselle Léonie propre, sans ébréchure
Quantité	Conforme fiche technique (grammage + visuel)
Présentation	Harmonieuse, généreuse, rien de renversé
Pain	Systématique sauf mention contraire
Sauce	Disposée à côté ou proposée

ANNONCE DES PLATS

✓ Court, précis, incarné : *"Voilà votre joue de bœuf confite, avec le gratin du jour"*

✗ Pas récité : *"Bœuf. Gratin. Bon appétit."*

✓ Vérification : *"Il vous faut autre chose ?"*

Envoi d'une table complète à 4 assiettes

4 RÔLES À DISTRIBUER

CUISINE Annonce les 4 assiettes prêtes + contrôle qualité visuel

PASSE Vérifie la conformité des 4 assiettes vs commande

RUNNER Porte les assiettes en respectant l'ordre de service

SERVEUR Annonce les plats + vérification. Ordre : enfants → femmes → hommes

3 ERREURS FRÉQUENTES

① Une assiette part seule, en avance sur les 3 autres

② Le runner ne sait plus qui a commandé quoi

③ L'annonce est mécanique, sans regarder le client

La vente douce chez Léonie · Conseiller, pas vendre

La vente Léonie n'est pas de l'upselling agressif. C'est du conseil sincère.

MOMENT	ACTION RECOMMANDÉE
Présentation carte	Mettre en avant 1-2 plats signature + plat du jour
Avant commande	Question ouverte : <i>"Vous avez une préférence aujourd'hui ?"</i>
Apéritif	Proposer 2 choix (dont 1 sans alcool maison)
Pendant le repas	Accord mets & vins régionaux
Fin de repas	Suggestion dessert active : <i>"Le clafoutis sort juste du four"</i>

6 techniques · Exemples concrets

TECHNIQUE	EXEMPLE
Suggestion descriptive	"Le bœuf confit est cuit 7h dans son jus, très tendre."
Projection émotionnelle	"C'est le plat préféré des habitués le dimanche."
Appel à la rareté	"On n'en prépare que 10 portions par jour."
Implication personnelle	"Si je peux me permettre, je le prends souvent avec le gratin du jour."
Couplage produit	"Ce vin rouge du coin accompagne très bien la joue de porc."
Réassurance client	"Si vous hésitez, je peux vous montrer la portion."

Règle : On ne suggère jamais deux fois la même chose. Si le client dit non, on passe.

Exercice : Binômes — 5 min — placer 3 techniques pendant une commande fictive.

PARTIE



Scénarios en groupe

30 MINUTES · OPTIONNEL

Gestion des situations difficiles · La méthode LAST

LISTEN

Écouter

Écouter sans interrompre,
reformuler pour valider la
compréhension

APOLOGIZE

S'excuser

Présenter des excuses sans
chercher à se justifier ni à
minimiser

SOLVE

Résoudre

Proposer une solution concrète
et immédiate

THANK

Remercier

Remercier le client pour son
retour, qui permet de
progresser

Erreur à ne jamais commettre : se justifier ou minimiser. Le client veut une solution, pas une explication.

Reconnaître les signaux d'alerte

SIGNAUX À SURVEILLER

Couverts posés après 2 bouchées

Regard répété autour de lui

Téléphone consulté sans toucher le plat

Échanges chuchotés en regardant l'assiette

Réponses monosyllabiques quand on passe

→ "Tout se passe bien pour vous ?"

TRAÇABILITÉ

Tout retour de plat ou réclamation est noté dans le **cahier de liaison** (motif, solution apportée, coût éventuel) et partagé au briefing du lendemain.

L'équipe apprend collectivement.

Les règles du jeu

FORMAT DE CHAQUE SCÉNARIO

- ① L'animateur lit la situation à voix haute
- ② Un volontaire joue le serveur, l'animateur joue le client
- ③ Durée max : 3 minutes
- ④ Débriefing collectif : ce qui a bien fonctionné, ce qu'on ferait différemment

RÈGLES AFFICHÉES

Pas de moquerie

Droit à l'erreur total

Les bons réflexes restent au paperboard

Le retard de cuisine en plein service

CONTEXTE

Il est 12h45. Une table de 4 attend son plat depuis **22 minutes**. La cuisine ne peut pas envoyer avant 8 minutes.

TRAME DE RÉPONSE ATTENDUE

- On anticipe — on passe à la table **avant** que le client interpelle

"Je voulais vous prévenir — vos plats sont en cours de finition, encore 8 minutes. Je vous sers un peu de pain en attendant ?"

- On ne blâme pas la cuisine
- Geste possible (avec accord manager) : eau pétillante offerte, pain supplémentaire

SCÉNARIO 2

Niveau : Difficile

La réclamation à voix haute

Un client à une table de 6 dit à voix haute : *"C'est vraiment pas terrible comme accueil ici — on a attendu 10 minutes sans que personne vienne nous voir !"*

RÉPONSE LAST

L S'approcher immédiatement, voix basse : *"Vous avez tout à fait raison de me le dire — je vous écoute."*

A *"Je suis vraiment désolé pour cette attente, ce n'est pas ce que vous méritez chez Léonie."*

S *"Je m'en occupe personnellement à partir de maintenant. Que puis-je faire pour que votre repas se passe au mieux ?"*

T *"Merci de nous l'avoir dit directement — c'est ce qui nous permet de progresser."*

La visite test

Un client entre seul, pose des questions précises : "Votre bœuf, il vient d'où exactement ?" / "Vos recettes, elles sont maison ?"

Sur la viande : *"Notre bœuf vient de notre propre boucherie — on choisit les animaux, on fait la découpe en interne."*

Sur les recettes : *"Tout est fait maison, dans notre cuisine, avec des fiches techniques précises."*

BILAN COLLECTIF · ENGAGEMENT INDIVIDUEL

Chaque participant dit à voix haute :

"Dans mon prochain service, je vais travailler plus particulièrement sur..."

→ L'animateur note. Ces engagements seront repris au prochain briefing pré-service.