

RESTAURATION // GESTION DES COÛTS & DES PROCESS + ATTRACTIVITÉ RH

Description : 5 restaurants – 3 associés – 65 salariés

Contexte de la mission

Objectif principal :

Volonté des dirigeants d'avoir des processus fluides et une organisation efficace. De plus ces problématiques d'organisation engendraient turn-over important et une faible satisfaction client.

Équipe impliquée :

1 consultante qui intervenait de façon hebdomadaire auprès des dirigeants et des équipes. Cette consultante était une ancienne responsable dans la restauration.

Contexte opérationnel :

Le marché étant plutôt à la baisse, la gestion des coûts et la qualité de l'organisation étaient des enjeux très importants.

Résultats obtenus

Objectifs atteints :

2 semaines d'analyse et d'immersion dans le quotidien des équipes et de l'organisation ont conduit à de nombreux changements organisationnels. La mise en œuvre, l'accompagnement au changement et la mise en place d'indicateurs clés se sont prolongés durant 9 mois (forfait accompagnement pour notre client).

Satisfaction client : +12pts; Efficacité : +52%; Attractivité RH : +78%

Défis rencontrés

Défi 1 :

Faire face à un marché en baisse et une forte concurrence.

Défi 2 :

Manager la réticence de certains employés et les freins induits.

Enseignements et recommandations

Leçon Clé :

Savoir mettre en place de petits résultats visibles et rapides afin de lancer la dynamique du changement dans l'intérêt général des clients finaux et des restaurants.

Impact

- ✓ Un renforcement de la cohésion interne
- ✓ Une organisation globale repensée sur l'ensemble de la chaîne de la valeur
- ✓ Des résultats économiques visibles sur les comptes de résultats
- ✓ **Retour sur investissement pour le client : 191%**

