

Titre de la leçon	Contenu de la séance
Les arts de la table La clientèle	Les différents types de clientèle Les coutumes françaises Les habitudes alimentaires européennes

1) LES DIFFERENTS TYPES DE CLIENTELE

"Le client est roi", cette affirmation démontre le souci des commerçants pour le bien être de leur clientèle. Mais tous les clients sont différents et même s'ils sont tous rois, ils ont tous des attentes différentes. Donc, bien connaître ses clients permet de mieux les servir, mais quels sont les différents types de clients en hôtellerie restauration ?

Les principaux types de repas		
Repas nutritif	Repas d'agrément ou loisir	Repas d'affaires
Ce type de repas a pour but de couvrir nos besoins physiologiques quotidiens, cela correspond au sandwich rapidement consommé au coin d'une table, d'un repas pris à la cantine scolaire, etc... L'objectif du client est de manger vite et pas cher. La durée moyenne du repas est de 30 à 50 minutes. La restauration de collectivité et la restauration rapide répondent le mieux à ce besoin.	<p>Moyen de gamme</p> Ici, le client cherche un compromis entre le plaisir et le prix. C'est le repas pris au restaurant avec des amis ou avec de la famille. Le client tient à se faire plaisir, il prend le temps de consommer mais ne tient pas à payer trop cher pour ce genre de prestation. Les formules de restauration les mieux adaptées à ce type de clientèle sont la restauration à thème, les brasseries haut de gamme, la restauration. La durée moyenne du repas est de 1 heure à 1h30 et le budget est assez moyen. <p>Haut de gamme</p> Dans le cadre du repas loisir haut de gamme, le client cherche avant tout le plaisir, le prix est un élément secondaire. C'est typiquement le déjeuner ou le dîner pris dans un restaurant classique très haut de gamme, comme les restaurants étoilés au guide Michelin. La durée du repas est assez longue, 2 heures au minimum et le budget est important.	Il s'agit généralement d'entrepreneurs qui utilisent le restaurant comme théâtre de leurs négociations. L'organisateur de ce type de repas cherche avant tout à assurer un grand plaisir pour ses hôtes qui sont aussi généralement ses clients. Comme pour le repas loisir haut de gamme, c'est le restaurant classique très haut de gamme qui est généralement choisi pour ce type de prestation. La durée est au minimum de 2 heures et le budget peut être très important.

Le client indifférent

C'est le client type pour le repas nutrition. Tant que ce qu'il consomme est correct (point de vue gustatif et prix), il est satisfait et ne prête guère attention au personnel ou à la qualité du service. Il tient à assurer ses besoins physiologiques, c'est tout.

Le client guidé

C'est le client qui fréquente des restaurants prestigieux référencés dans un guide (Michelin ou Gault et Millau) ou qui lui sont conseillés par son entourage. Il fréquente ces restaurants dans le cadre des repas loisirs haut de gamme et il recherche avant tout la reconnaissance de son rang à travers ce genre d'établissement. C'est un client extrêmement exigeant.

Le client connaisseur

C'est le client gastronome qui profite de chacun de ses repas (loisir ou affaires) dans des restaurants moyens et haut de gamme pour juger et analyser la qualité de la prestation. Il est donc sensible à tout mais c'est un client fidèle s'il trouve satisfaction.

Le client méfiant

Par défaut, c'est le client qui aurait tendance à penser que les restaurants incitent les gens à dépenser plus et qu'il faut être méfiant. On trouve ce client dans tous les types d'établissements mais il est le plus souvent présent dans les repas loisirs moyen de gamme. C'est le client le plus difficile à convaincre.

Le client "sympa"

C'est le client qui fait confiance et cherche à avoir une relation amicale avec le personnel. Il sera facile à conseiller mais il ne faut pas le tromper car il manifesterait vivement son mécontentement et sera alors perdu à jamais.

2) LES CRITERES DE LA CLIENTELE LORS DU CHOIX DU RESTAURANT

La recommandation	Bouche à oreille
L'emplacement	Facilité d'accès (parking...)
L'habitude	Fidèle à une chaîne, un établissement, une ambiance...
Les guides, les magazines	Les touristes et les étrangers y sont sensibles
La publicité	Journaux, radio....

3) LES HABITUDES ALIMENTAIRES DES FRANÇAIS

Si l'on se réfère à un sondage sur la nourriture et la santé des Français mené par le Comité Français d'Education pour la santé, on constate que les Français restent très proches de leurs traditions. Pour eux, se nourrir rime avec plaisir. C'est ce que montrait déjà un sondage effectué en 1994.

Même s'ils se montrent ouverts aux nouvelles idées et aux dernières tendances, les Français changent moins vite leurs habitudes alimentaires que par exemple les Américains. 76% des Français préparent leurs repas à la maison. Cependant, les célibataires de 18 - 25 ans achètent des plats préparés, probablement parce qu'ils résident en dehors du cadre familial.

Autour de la table

Le déjeuner et le dîner ont lieu de préférence à la maison. 75% des Français prennent leurs repas autour de la table familiale.

Il semble que le repas français type soit naturellement équilibré. Il répond aux besoins essentiels : un hors d'oeuvre, un plat principal avec des légumes et de la viande, suivi de fromage et de fruits pour dessert. Pourtant, le petit déjeuner est moins équilibré : seuls 8% des Français, essentiellement les jeunes enfants, prennent des céréales, un fruit et un produit laitier.

Consommation alimentaire	Consommation de boissons
<ul style="list-style-type: none">• 1 Français sur 10 prend des fruits et légumes au moins 5 fois dans la journée.• 1 sur quatre consomme des produits laitiers 3 fois par jour.• 8 personnes sur 10 mangent une à deux fois par jour de la viande, des produits de la pêche ou des œufs. <p>Les produits sucrés sont davantage consommés par les jeunes ainsi que les snacks (pizzas, tartes salées, sandwich...).</p> <p>Après le pain, les aliments les plus consommés sont les pommes de terre, les œufs, le jambon cuit, tandis que le bifteck passe de la quatrième à la huitième place.</p> <p>Les produits allégés (sans matières grasses, sans sucre) ou diététiques ont également le vent en poupe.</p>	<p>La consommation d'eau minérale ou eau de source a augmenté ainsi que celle de jus de fruits.</p> <p>Le vin rouge reste l'alcool le plus consommé, mais la tendance est à la baisse (30 % vs 23 %).</p>

Des événements comme la crise de la "vache folle" ont sensibilisé les Français aux risques d'une alimentation incontrôlée. Les produits frais ou biologiques attirent de plus en plus de personnes soucieuses d'une nourriture saine. Les produits bénéficiant d'un label « qualité » (vin d'appellation d'origine contrôlée, poulets fermiers, entre autres) sont plus en plus répandus, tout comme les plats cuisinés, préparés sous la direction de "chefs" réputés.

Les Français mangent de plus en plus souvent hors de chez eux (55 repas par an), mais vont de moins en moins au restaurant (30% de l'ensemble de leurs repas). En expansion depuis le début des années 60, le secteur de la restauration semble aujourd'hui marquer le pas. En 1997, le taux de fréquentation des restaurants a baissé d'environ 10%, qu'il s'agisse de restauration rapide ou d'établissements prestigieux. 55% des repas pris à l'extérieur le sont dans la restauration collective (cantines) et 35% dans la restauration commerciale. La restauration « à emporter » (disponible dans les boulangeries, les charcuteries, les stations-service, ...) se développe de plus en plus. En région parisienne et dans les grandes villes, 65% des personnes qui travaillent y ont recours.

Aujourd'hui, la restauration s'est transformée : on change de type de restaurant selon les circonstances (repas de travail, en famille, avec des amis...). La restauration est désormais « à thème » (poissons, cuisine bourgeoise, diététique...) ou ethniques (japonaise, baltique, tex-mex...).



Le **paradoxe français** est l'expression qu'emploient les Anglais et les scientifiques face à une apparente contradiction entre le régime alimentaire des Français et leur santé. Il ne s'agit en fait pas du régime alimentaire de toute la population mais de celle du Sud-Ouest. Dans cette partie de la France, en effet, l'alimentation est globalement assez riche en matières grasses (foie gras, confit de canard) et en vins, voire en boisson alcoolisée, alors que la santé globale est assez bonne et l'espérance de vie de dix ans plus élevée par exemple du Nord-Est de la France.


Le **régime méditerranéen ou régime Crétois** est un régime alimentaire qui associe :

- en abondance, des fruits et des légumes, du pain, des céréales,
- en faible quantité, des produits d'origine animale,
- de l'huile d'olive comme matière grasse principale


Ce régime tire son nom du fait qu'il est traditionnel dans plusieurs pays autour de la mer Méditerranée, dont la Crète. Il a été prouvé au travers de plusieurs études que le régime alimentaire des Crétois permettait de diminuer la mortalité par maladies cardio-vasculaires.

4) LES HABITUDES ALIMENTAIRES DE NOS VOISINS EUROPEENS

 Allemagne	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Petit-déjeuner - 7h</th> <th style="text-align: left;">Déjeuner - 12h à 13h</th> <th style="text-align: left;">Dîner - 18h à 19h</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> Copieux Grande variété de pains (blanc et noir), charcuteries, fromages, œufs à la coque, croissants garnis, café. </td> <td style="vertical-align: top;"> Repas principal Une viande accompagnée de pommes de terre avec une sauce à base de crème, des légumes et une salade (variée). Seul repas chaud de la journée. </td> <td style="vertical-align: top;"> Traditionnel Ressemble au petit-déjeuner, composé de charcuteries froides, plusieurs fromages, différents pains, salades variées. </td> </tr> </tbody> </table>	Petit-déjeuner - 7h	Déjeuner - 12h à 13h	Dîner - 18h à 19h	Copieux Grande variété de pains (blanc et noir), charcuteries, fromages, œufs à la coque, croissants garnis, café.	Repas principal Une viande accompagnée de pommes de terre avec une sauce à base de crème, des légumes et une salade (variée). Seul repas chaud de la journée.	Traditionnel Ressemble au petit-déjeuner, composé de charcuteries froides, plusieurs fromages, différents pains, salades variées.	<p>La cuisine allemande est une cuisine populaire fondée sur les trois « W » Wein, Wurst, Weck (vin, saucisse, petit pain).</p> <p>Ils considèrent que manger les cuisses de grenouilles et les escargots est scandaleux et contraire à l'esprit écologiste</p>
Petit-déjeuner - 7h	Déjeuner - 12h à 13h	Dîner - 18h à 19h						
Copieux Grande variété de pains (blanc et noir), charcuteries, fromages, œufs à la coque, croissants garnis, café.	Repas principal Une viande accompagnée de pommes de terre avec une sauce à base de crème, des légumes et une salade (variée). Seul repas chaud de la journée.	Traditionnel Ressemble au petit-déjeuner, composé de charcuteries froides, plusieurs fromages, différents pains, salades variées.						
 Grande Bretagne	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Petit-déjeuner - 8h</th> <th style="text-align: left;">Déjeuner - 12h à 13h</th> <th style="text-align: left;">Dîner - 17h à 20h</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> Copieux Bacon & eggs, toast, tomates, champignons, boudin noir, porridge, marmelade, thé ou café. </td> <td style="vertical-align: top;"> Déjeuner emballé Sandwichs, chips, fruit et boisson fraîche. Déjeuner au Pub Grillades et quelques légumes, dessert sucré. </td> <td style="vertical-align: top;"> Repas traditionnel 1 viande plus 2 légumes, dont la pomme de terre. </td> </tr> </tbody> </table> <p>N'aimant pas la brutalité envers les animaux, les Britanniques sont de plus en plus nombreux à devenir végétariens.</p>	Petit-déjeuner - 8h	Déjeuner - 12h à 13h	Dîner - 17h à 20h	Copieux Bacon & eggs, toast, tomates, champignons, boudin noir, porridge, marmelade, thé ou café.	Déjeuner emballé Sandwichs, chips, fruit et boisson fraîche. Déjeuner au Pub Grillades et quelques légumes, dessert sucré.	Repas traditionnel 1 viande plus 2 légumes, dont la pomme de terre.	<p>Le Brunch : mélange entre le Breakfast et le Lunch. Repas pris le week-end entre 10h et 15h.</p> <p>Le Afternoon tea (goûter) : Pris entre 15h30 et 17h, c'est le moment où le thé est pris en compagnie de la famille et d'amis. Servi avec : scones, muffins...</p> <p>Très formels, les Britanniques respectent les règles de l'étiquette, les enfants n'ont pas le droit de parole, les coudes ne doivent pas être sur table...</p>
Petit-déjeuner - 8h	Déjeuner - 12h à 13h	Dîner - 17h à 20h						
Copieux Bacon & eggs, toast, tomates, champignons, boudin noir, porridge, marmelade, thé ou café.	Déjeuner emballé Sandwichs, chips, fruit et boisson fraîche. Déjeuner au Pub Grillades et quelques légumes, dessert sucré.	Repas traditionnel 1 viande plus 2 légumes, dont la pomme de terre.						

<p style="text-align: center;">Espagne</p> 	Petit-déjeuner – 8h à 9h	Déjeuner - 12h à 13h	Dîner - 18h à 23h	<p>Le « Tapeo » : c'est le fait de manger des tapas. Ce sont toutes sortes d'aliments apéritifs (olives, viandes froides, saucisses, calmars et autres poissons frits, crustacés et mollusques, salades) servis dans les bars et lieux similaires en accompagnement d'une boisson. Les Espagnols consomment leurs repas plus tardivement que les autres Européens. Ils ne reçoivent que très rarement dans leur foyer. Ils privilégient la viande bien cuite (sous forme de ragoût en particulier) à la viande crue ou saignante.</p>
	<p>Le petit déjeuner espagnol est léger. Il se compose d'un café ou d'un chocolat chaud avec une tartine de pain et de la confiture.</p>	<p>Repas principal Repas familial : composé d'une entrée copieuse (riz, salade, potage), d'un plat principal avec peu de garniture et se termine avec un fruit. Repas sur le pouce : ils apprécient les tapas, forme de restauration rapide et conviviale.</p>	<p>Repas familial Rarement consommé au foyer, le dîner est une reproduction plus légère du déjeuner.</p>	
<p>Pour certains d'entre eux, les fromages aux goûts prononcés et aux odeurs fortes procurent une forme de dégoût (Roquefort, Münster, chèvre).</p>				

<p style="text-align: center;">Italie</p> 	Petit-déjeuner - 8h à 9h	Déjeuner - 12h30 à 13h30	Dîner - 20h à 21h30	<p>Les pâtes doivent être servies en tant qu'entrée.</p> <p>Les Italiens préfèrent les viandes grillées au feu de bois ou rôties.</p> <p>Ils n'apprécient pas la viande peu cuite et coupée épaisse.</p>
	<p>Léger : très léger, le petit-déjeuner italien n'est souvent qu'un café expresso ou un cappuccino qu'ils consomment à la maison. En sortant de chez eux, ils prennent un second « café court » dans le café le plus proche avec une viennoiserie.</p>	<p>Repas principal : Le déjeuner italien traditionnel est composé de trois plats : entrée (pâtes ou riz), un plat à base de viande et un dessert léger (glace, fruits). L'antipasto est très rarement servi.</p>	<p>Repas plus léger : il ressemble au déjeuner et est souvent pris en famille. Il se compose d'un seul plat et d'un dessert</p>	

<p style="text-align: center;">Hollande</p> 	Petit-déjeuner - 7h à 9h	Déjeuner - 12h à 13h	Dîner - 17h30 à 19h	<p>Le thé ou café : Plusieurs pauses sont institutionnalisées dans la journée alimentaire des Néerlandais. A 10h, ils boivent un café au lait (ou crème) avec des biscuits, vers 15h c'est l'heure du thé avec des gâteaux et vers 20h ils consomment un thé, un café ou une liqueur avec des biscuits et des gâteaux. L'hygiène est essentielle pour les Néerlandais : il est important de se laver les mains avant de passer à table. Les mains doivent être visibles sur la table et il est de bon ton d'attendre que tout le monde soit servi avant de commencer à manger.</p>
	<p>Copieux : les Hollandais apprécient le pain au blé complet, les pains au chocolat, les produits laitiers (yaourts, fromages), la charcuteries, et boivent du thé, café ou lait</p>	<p>Le déjeuner ressemble au petit-déjeuner. On y retrouve les mêmes ingrédients avec en plus des œufs sous différentes formes, des charcuteries et des fromages.</p>	<p>Repas principal : C'est le seul repas chaud de la journée. Il débute avec un potage, se poursuit avec une viande en sauce (ou poisson), des légumes et des pommes de terre et se termine par un fruit.</p>	
<p>Les abats, tout comme les escargots ou les cuisses de grenouilles sont considérés comme impropres à la consommation.</p>				

5) LES FETES ET REPAS FESTIFS

En France (Noël, Jour de l'An, Pâques, La Saint Valentin, la fête des mères...)

En Europe (Saint Nicolas, Halloween, lendemain de Noël,...