

Transformer son restaurant en commerce de proximité

Alors que la COVID-19 touche durement vos affaires, vous pourriez transformer votre restaurant en commerce de proximité pour augmenter vos revenus et limiter les pertes.



Gordon
SERVICE ALIMENTAIRE

Pourquoi se transformer en commerce de proximité?

1. Réduire les pertes et écouler son inventaire
2. Générer des revenus
3. Pouvoir payer son personnel
4. Se rapprocher des gens
5. Essayer un nouveau concept en vue du futur

1. Comprendre son inventaire

1. Faire l'inventaire de tout ce qui est vendable.

Incluez les ingrédients du garde-manger et les articles de nettoyage et de bureau faciles à remplacer que vous utilisez au quotidien dans votre restaurant.

PRODUITS DE BASE

Produits dont les gens ont besoin chez eux au quotidien. Voici une liste des produits qui disparaissent rapidement des allées des supermarchés et qui peuvent être vendus de manière indépendante.

Farine, riz, légumineuses, pâtes, pain, œufs, fromage, volaille, aliments congelés, aliments en conserve, sauce pour pâtes, alcool, papier hygiénique, mouchoirs, lingettes, désinfectant pour les mains, savon à mains.

PRÊT-À-CUISINER

Si vous avez en stock des ingrédients de spécialité que les gens n'utilisent pas beaucoup à la maison, vous pourriez envisager de les proposer sous les formes suivantes:

Boîtes repas d'après vos recettes
Ensembles à cocktail
Paniers cadeaux

[Voir un exemple de panier cadeau proposé par Don's Diner and Cocktails, à Milwaukee.](#)

[Sushibox](#)
[Benny Co](#)

REPAS PRÉPARÉS

Limitez votre menu aux plats qui se préparent rapidement et à ceux que vos clients adorent et qui font votre renommée.

Repas sur le pouce
Spéciaux du soir

2. Décider ce qui sera vendu et comment en fixer le prix.

Déterminez ce que vous vendrez tel quel et ce que vous voulez offrir dans un format spécial.

PRODUITS DE BASE

Dans les épiceries, la marge de profit **varie de 15 à 40 %**. Pour les dépanneurs, elle peut même aller de 100 à 200 %, selon le produit.

Fruits et légumes – 50 à 70 %
Viande – 30 à 60 %
Produits d'épicerie – 25 %
Produits laitiers – 30 à 60 %
Œufs – 30 à 60 %
Alcool – 100 à 300 %
Produits ménagers – 25 à 50 %

PRÊT-À-CUISINER

La marge de profit habituelle pour ce genre de produit est de **60 à 85 %**, selon les cas.

REPAS PRÉPARÉS

Fixez les prix selon **vos prix habituels pour la livraison**.

2. Choisir comment servir sa clientèle

1. Mettre le menu à jour en ligne.

[Découvrir Square](#)

Créez-vous une boutique en ligne ou mettez celle-ci à jour. Des entreprises comme Square offrent des services qui s'intègrent aux systèmes de points de vente.

2. Déterminer les façons d'offrir ses produits.

Il existe plusieurs moyens pour donner accès à son offre élargie de produits.

COMMERCE DE PROXIMITÉ

Les aliments sont sur des présentoirs et les clients les prennent eux-mêmes.

Ce dont vous aurez besoin:

- Assez d'espace pour permettre aux clients de faire leurs achats tout en respectant les mesures de distanciation sociale.
- Du temps et des employés pour aménager l'espace. Des meubles mobiles, des étagères et des contenants réutilisables qui peuvent servir de présentoirs.
- Du savon antibactérien et des gants à l'entrée et à la sortie.

Requiert
un
contact

RAMASSAGE À LA FENÊTRE (OU PORTE)

Les aliments sont livrés à l'extérieur du restaurant. Les clients n'y touchent pas.

Ce dont vous aurez besoin:

- Du matériel d'emballage comme des sacs et des contenants.
- Une fenêtre accessible aux employés et aux clients.
- Un système ou terminal de paiement sans fil si le client paie sur place.

Minimum
de
contact

LIVRAISON À LA MAISON

Les produits sont livrés par un service de livraison indépendant. On peut aussi offrir soi-même un service de livraison pour les commandes à livrer à une distance raisonnable.

Ce dont vous aurez besoin:

- Un service de livraison indépendant comme UberEats, Just Eat, Foodora, SkipTheDishes, etc.
- et/ou
- Un livreur et un véhicule.
 - Un horaire de livraison.

Minimum
de
contact

3. Aménager l'espace pour les clients

1. Réorganiser l'espace pour pouvoir mettre les nouveaux produits.

Même si vous décidez de ne pas laisser entrer les clients, il peut être avantageux d'organiser les choses pour faciliter le processus de livraison.

- Utilisez votre salle à manger pour aménager de petites allées où vous pourrez disposer les produits d'épicerie offerts. Tentez de laisser un espace de 2,5 mètres entre chacune d'elles pour assurer le maintien des normes de distanciation sociale.
- Transformez vos tables en présentoir.
- Installez des chaises à l'extérieur pour permettre aux acheteurs de s'asseoir pendant qu'ils patientent.
- Près de la caisse, utilisez des cônes ou du ruban adhésif pour marquer des intervalles d'un mètre et ainsi permettre aux clients de garder une bonne distance les uns des autres.

2. Réfléchir à la façon de présenter les produits.

Voici quelques idées qui pourraient vous aider.

- Transformez vos contenants d'entreposage en présentoir de fruits et légumes.
- Si vous n'avez pas de présentoir réfrigéré, gardez la viande et les produits laitiers dans de petits réfrigérateurs. Si vous n'en avez pas de disponible non plus, vous pouvez mettre une affiche indiquant que les gens doivent demander ces produits.
- Préemballez les aliments secs comme la farine, les pâtes et le riz en portion standard.
- Si vous avez un comptoir réfrigéré, utilisez-le pour les produits laitiers ou les fruits et légumes.
- Transformez les tiroirs en contenants d'entreposage.
- Affichez clairement le prix des produits, le nombre maximum par client, les rabais, etc.

3. Maintenir de bonnes pratiques de distanciation sociale et de salubrité.

Que vous soyez ouvert au public ou non, les recommandations suivantes assureront le respect des normes de salubrité.

- Nettoyez tous les articles, fruits et légumes et ingrédients que vous recevez avant de les ranger.
- Avant la fermeture et l'ouverture, veillez à ce que tout l'équipement et les ustensiles soient lavés, rincés et assainis*.
- Nettoyez souvent les surfaces très touchées par les employés et les clients (systèmes de points de vente, claviers, poignées, toilettes)*.
- Nettoyez souvent les produits très touchés et les espaces les plus achalandés*.
- Fournissez des contenants et ustensiles jetables.
- Fournissez des gants jetables aux employés qui manipulent les aliments.
- Installez un distributeur de savon antibactérien à l'entrée et à la sortie.
- Laissez une distance de 2,5 mètres entre les allées.
- Limitez le nombre de clients présents à l'intérieur en même temps.

***RECOMMANDATION DES CDC:**

« Les surfaces sales doivent être nettoyées à l'aide d'un détergent ou de savon et d'eau avant leur désinfection. Pour la désinfection, l'usage d'une solution à base de javellisant dilué, d'une solution à base d'alcool contenant au moins 70 % d'alcool ou d'un désinfectant ménager approuvé devrait suffire. »

4. Réunir son équipe

1. Établir des heures d'ouverture.

Pour déterminer quelles devraient être vos heures d'ouverture, vous devez tenir compte de ce que vous proposez comme menu, de votre type de clientèle et de l'achalandage possible pour les produits d'épicerie.

EXEMPLE

HEURES RECOMMANDÉES

Je sers des déjeuners et des brunchs. Je suis ouvert le matin et en début d'après-midi.

8 H – 16 H

Je sers des dîners et des soupers. Je suis ouvert de l'heure du midi à tard le soir.

11 H – 21 H

JOURS DE FERMETURE

Certains restaurants ferment deux jours par semaine pour mieux se consacrer à la planification et à la réception des livraisons.

2. Veiller à bien préparer son équipe.

Vous devez maintenant avoir une équipe polyvalente et en mesure de réaliser toutes les nouvelles tâches. Assurez-vous que c'est le cas.

ÉVALUATION

QUESTIONS À POSER

SANTÉ

- La personne est-elle en santé?
- Comment le sait-elle?
- Comment s'assurera-t-elle de le rester?

DISPONIBILITÉ

- Est-elle disponible pendant les heures d'ouverture?
- Combien de quarts de travail seront nécessaires?

FORMATION

- S'y connaît-elle en vente au détail?
- Aura-t-elle besoin de formation?
- Combien de temps la formation prendra-t-elle?

CONDITIONS D'EMPLOI

- Comment sera-t-elle rémunérée?

NOUVELLES TÂCHES

- Manutention
- Mise en place
- Remplissage
- Nettoyage des articles
- Nettoyage et assainissement de l'équipement
- Ramassage des commandes (fenêtre, porte)
- Préparation des commandes
- Livraison à domicile (le cas échéant)

3. Protéger son équipe.

Veillez à prendre les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de votre personnel et de votre établissement.

Procédez à un dépistage avant de laisser entrer les employés dans votre restaurant. Demandez-leur s'ils ont les symptômes suivants et tenez un registre.

- Fièvre
- Toux ou aggravation de la toux
- Souffle court
- Mal de gorge

Fournissez de l'équipement de protection individuelle pour limiter au maximum les risques de contamination.

- Gants
- Masques (si disponibles)
- Désinfectant pour les mains
- Savon
- Mouchoirs

Vérifiez souvent le respect des directives et encouragez les changements de comportement.

- Jeter les gants toutes les heures
- Se laver les mains toutes les heures
- Se désinfecter les mains après avoir touché la carte de débit ou de crédit d'un client

Encouragez une communication positive et honnête entre les employés et le gérant.

- Si un employé commence à avoir des symptômes ailleurs qu'au travail, lui demander de rester chez lui en isolement.
- Si quelqu'un commence à avoir des symptômes pendant qu'il est au travail, lui fournir un masque et lui demander de rentrer chez lui et de suivre les directives de dépistage gouvernementales.

5. Faire passer le mot

1. Adapter son identité de marque.

Envisagez de réorienter temporairement votre image de marque pour inclure la notion de « marché » dans votre concept.



Misez sur le côté local de votre initiative.

2. Créer du matériel publicitaire.

Mettez tous vos moyens de communication à jour pour refléter les nouveaux produits que vous offrez.

MATÉRIEL NUMÉRIQUE

Médias sociaux et autres canaux numériques.

- Catalogue des produits à vendre
- Vidéos présentant des témoignages de chefs et de propriétaires de restaurant
- Photos des produits
- Publications Instagram

MATÉRIEL IMPRIMÉ

Sur place et sur les produits.

- Affiche dans la fenêtre
- Emballage personnalisé
- Autocollants ou tampons

3. Utiliser les médias sociaux, les forums et les groupes pour gagner de la visibilité.

Partagez votre histoire avec la clientèle et les médias locaux. Utilisez les moyens qui suivent pour faire la promotion de ce que vous vendez et des autres services que vous offrez. Voici quelques ressources utiles.

RELAYER L'INFORMATION DANS LES MÉDIAS SOCIAUX

- Gardez le site Internet de votre restaurant à jour.
- Mettez les comptes de médias sociaux de votre établissement à jour.
- Utilisez les autocollants Instagram comme « RestezChezVous » dans vos publications.
- Servez-vous des groupes Facebook de votre quartier pour informer les gens.
- Liez vos publications à des médias locaux et des sites d'information en continu.

INFORMER LES INFLUENCEURS, LES RÉSEAUX ET LES GROUPES LOCAUX

- Faites parler de vous dans les médias locaux.
- Faites parler de vous sur notre site (communiquez avec Eat.news pour partager votre histoire).
- Rédigez un communiqué de presse et envoyez-le aux médias locaux et chaînes de nouvelles.
- Demandez à un influenceur local de visiter votre établissement et de faire une publication sur le sujet.

4. Miser sur les promotions.

Donnez des rabais à ceux qui vous font de la publicité et envoyez gratuitement des produits de première nécessité avec vos commandes.

5. Assurer un suivi des données.

Utilisez Google Analytics pour suivre l'achalandage en ligne et faire un suivi des publicités et publications qui génèrent le plus d'intérêt.

MOTS-CLICS POPULAIRES SUR INSTAGRAM ET TWITTER

#COVID19
#cavabienaller
#achatlocal
#achetezlocal

Cherchez les mots-clics populaires dans votre quartier ou région.

Utilisez les mots-clics relayés dans les médias locaux.