Bureau de conseil
en restauration

Allier au sein du même bureau
des expertises stratégiques et opérationnelles
pour des lieux et des concepts de restauration performants.

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

Votre manager manque d'autonomie, de compétences en management et/ou de connaissances en gestion ?

Votre restaurant n'atteint pas ses objectifs et vous aimeriez donc faire un audit général du lieu pour en comprendre les raisons ?

Vous dirigez un centre commercial ou un grand magasin et vous souhaitez proposer une offre de restauration attractive et adaptée ?

Votre concept n'est pas clair, ou ne rencontre pas son public ?

Vous souhaitez dupliquer votre concept et vous avez besoin d'aide pour vous structurer et vous développer ?

Votre marge brute ne vous permet pas d'atteindre le seuil de rentabilité souhaité ?

Vous avez des problèmes de constance de service, vous souhaitez booster votre chiffre d'affaires ?

LE BUREAU ON VOUS ACCOMPAGNE !

Vous aimeriez vous différencier en tant que marque employeur en proposant des coachings et formations qui permettent à vos collaborateurs d'être plus épanouis et plus performants ?

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU BUREAU

Le bureau de conseil ON est spécialisé dans le domaine de la gastronomie : restaurant, bar, vente à emporter, boutique, concept-store, restauration d'hôtel.

Nous accompagnons nos clients dans :

- La **définition de concepts** et des **stratégies marketing et commerciales** qui en découlent
- La **(re)structuration d'enseignes** par le biais d'audits et d'accompagnements dans la mise en œuvre des actions requises
- Le **pilotage opérationnel** de projets, la **formation et le coaching métier des équipes encadrantes**
- Le **développement commercial** et l'**optimisation de la performance**

Le bureau ON vous permet d'avoir **UN seul consultant en référent et UN seul contrat** mais de bénéficier de l'**expertise** d'une équipe complète et complémentaire *(« one-stop shopping »).*

Notre objectif est de vous accompagner sur **le long terme**, en vous offrant une expertise liant le **conceptuel** (stratégies marketing & commerciales) à **l'opérationnel** (opérabilité du lieu, gestion opérationnelle et généraliste de votre projet, formation des équipes), et ce au sein d'un même bureau.

Cette organisation vous offre **les avantages de l'externalisation** (expertise, flexibilité, productivité, disponibilité, pas de coûts fixes) **combinés aux bénéfices de l'internalisation** (immersion totale dans votre culture d'entreprise pour vous proposer des solutions sur mesure, adaptées à vos besoins, relation durable, loyale, unicité du contenu et confidentialité des échanges).

Découvrez nos 4 expertises...

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

LA CRÉATION DE CONCEPT

Que vous ayez comme ambition d'ouvrir une chaîne de restaurants ou un seul point de vente, il est crucial de définir **l'ADN de votre concept et votre plateforme de marque** en amont.

Cette étape, quelquefois négligée ou sous-évaluée, vous permettra de **guider vos choix stratégiques** et de **créer une marque forte**, et donc destinée à durer.

1. Étude de marché

Avant de définir un concept de restauration, l'étape préalable et indispensable est l'étude de marché.
Celle-ci doit vous permettre de **connaître les acteurs du marché, leur positionnement et leur offre.**

Cette étape est nécessaire pour valider ou ajuster certains points clés du concept envisagé afin de proposer immédiatement un **concept fort et différenciant** (surtout s'il est destiné à être dupliqué).

Toutes nos études de marché sont personnalisées de manière à ce que le livrable constitue **un document de référence,** qui guidera de manière pertinente vos choix et vos partis-pris pour la suite.

2. Écriture du concept

Une fois l'étude de marché terminée, nous avons les éléments de contexte nécessaires pour définir le concept de votre enseigne.

Cette étape comprend les éléments suivants :

- Recherche de **nom**
  Pour le dépôt du nom, nous pouvons vous mettre en relation avec nos avocats en propriété intellectuelle.
- Écriture de l'**histoire** et de l'**identité du concept**
- Définition du **positionnement** : points de différenciation, vision et mission, valeurs, personnalité, ambition
- Définition des **grandes lignes de l'offre**

3. Définition de l'univers visuel

Une fois le concept défini, nous pouvons alors **créer l'univers visuel de la marque**. Cette étape est cruciale car elle va définir les **marqueurs forts de l'enseigne** et jouer un rôle prépondérant dans l'expérience client.

Cette étape comprend les éléments suivants :

- Proposition d'**orientations graphiques**
- À partir du thème choisi, définition d'un **univers visuel grâce à l'élaboration de *moodboards***. Ces *moodboards* sont une compilation de visuels qui permettent de préciser l'univers souhaité et d'aider à se projeter. Ils constitueront également une base de brief pour l'architecte qui sera ensuite retenu
- **Définition de la charte graphique** : logotype, typographies, choix chromatiques, marquages packagings, supports (cartes de visite, menus…)
- Remise du **document de référence** donnant les consignes d'utilisation de cette charte

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

LES STRATÉGIES MARKETING ET COMMERCIALES (1/2)

Quel que soit le stade de développement de votre entreprise, nous pouvons vous accompagner dans votre croissance en vous apportant notre connaissance du marché, nos compétences en stratégie, et nos méthodes éprouvées.

STRATÉGIES MARKETING

Nous vous proposons 2 types d'accompagnement :

1. Application de la stratégie marketing sur site

Vous avez défini votre concept, et vous souhaitez vous assurer qu'il sera bien retranscrit sur le terrain ?

Ò!! vous accompagne !

En effet, le siège aura beau avoir élaboré la **meilleure stratégie** et le **meilleur concept** possibles, si sur le terrain les équipes ne les connaissent pas, ou ne sont pas à l'aise pour les incarner, alors tous ces investissements en temps et en argent auront été vains. Car dans notre métier, **tout repose sur l'humain !**

Nous vous proposons la méthode suivante :

- Nous nous **immergeons dans votre culture d'entreprise**
- Nous **auditons les pratiques**, et en nous basant sur notre **expérience** et notre **benchmark**, nous vous faisons des **recommandations concrètes pour que le concept vive sur vos points de vente** : séquences de service, lexique, affichages, circuit client, profils recherchés, nous nous occupons de tout !
- Au-delà de l'émission des recommandations, **nous créons également les supports nécessaires, et formons les équipes**. Rien n'est laissé au hasard !

2. Optimisation du marketing opérationnel

Vous avez un ou plusieurs points de vente, et vous souhaitez **optimiser la stratégie marketing de votre enseigne** pour augmenter ses **performances financières** et **améliorer son image de marque** ?

Nous vous accompagnons grâce à la méthode d'audit Ò!! qui a fait notre succès :

- Nous faisons un **état des lieux** de l'existant (analyse de documents, interview du personnel, observations sur le terrain)
- Nous vous remettons des **recommandations stratégiques et opérationnelles** détaillées visant à renforcer la stratégie marketing de votre marque
- Nous vous **accompagnons dans la mise en œuvre de ces recommandations.** Cela peut concerner un repositionnement global du concept, l'amélioration de l'offre et/ou du circuit client, une refonte du merchandising, des formations des équipes…

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

LES STRATÉGIES MARKETING ET COMMERCIALES (2/2)

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Nous proposons 3 types d'accompagnement :

1. Stratégie d'enseignes pour les bailleurs (foncière, grand magasin, gare, centre commercial…)

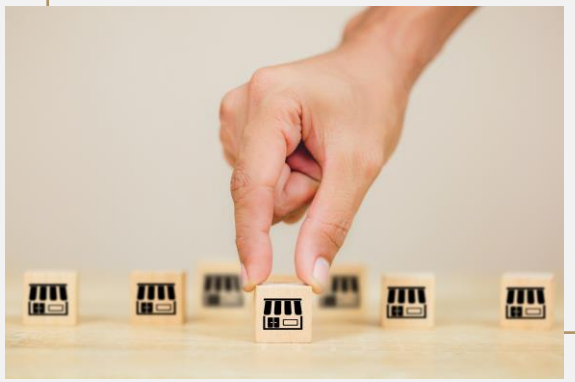
Vous êtes un bailleur et vous cherchez à **vous démarquer grâce à des enseignes de restauration attractives**, qui servent la stratégie globale de votre lieu, et apportent la valeur ajoutée souhaitée à vos clients ?

ON vous accompagne !

Aujourd'hui, les tendances de consommation et les attentes des clients évoluent rapidement. Il peut être difficile d'identifier le bon mix d'enseignes de restauration qui optimise l'expérience shopping de vos clients, la performance financière du lieu, et son image de marque.

Nous vous aidons à définir votre stratégie de restauration, ses marqueurs forts et ses points de différenciation, et nous vous recommandons ensuite les enseignes adaptées.

Grâce à notre connaissance pointue des lieux de flux et de leurs spécificités, **nous vous accompagnons de A à Z, jusqu'à l'implantation opérationnelle.**



2. Aide à la duplication

Vous avez un point de vente et envisagez de dupliquer votre concept ?

Il est primordial d'anticiper et de vous structurer dès maintenant afin de garantir un développement pérenne et serein de vos points de vente.

Nous pouvons vous accompagner afin de répondre aux objectifs suivants :

- Structurer l'organisation de votre point de vente, et dans un second temps, du groupe
- Créer/renforcer une culture d'entreprise
- Assurer la constance de l'expérience client
- Systématiser les bonnes pratiques
- Optimiser les performances de vos points de vente

La méthode proposée est celle de **l'audit d'un point de vente.**

Nous accompagnons notamment les franchiseurs qui souhaitent écrire/structurer leur **manuel opératoire du franchisé.**

3. Développement du chiffre d'affaires

Aujourd'hui, plus que jamais, il est crucial d'**avoir une stratégie commerciale forte pour durer** : il faut anticiper les comportements, diversifier ses activités et ses circuits de distribution, animer ses clients avec des événements adaptés, et bien définir sa clientèle cible.

Nous vous proposons un accompagnement sur-mesure pour répondre à ces objectifs clés !

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

L'AUDIT DE POINT DE VENTE

Selon vos problématiques, **nous vous accompagnons pour atteindre les objectifs suivants** :

- **Structuration** : vous avez connu/allez connaître une forte croissance, ou vous vous êtes lancés de manière empirique dans la restauration et vous cherchez à vous structurer
- **Restructuration** : votre point de vente connaît des difficultés et vous avez besoin d'accompagnement pour le remettre sur de bons rails

La méthode proposée est la suivante :

1. Constater

Nous vous aidons à cerner la situation actuelle, les points forts et les points d'amélioration grâce à un audit de vos points de vente.

Selon vos besoins, cet audit peut porter sur des points spécifiques ou être généraliste.

Cette **phase de diagnostic se divise en 3 étapes** :

- Analyse de documents
- Entretiens individuels des personnes clés
- Observations sur le terrain

2. Recommander

Nous vous remettons ensuite un rapport de recommandations stratégiques et opérationnelles.

3. Agir

Nous vous accompagnons alors dans la mise en œuvre de ces recommandations, qui peuvent être :

- **Humaines** avec de la formation et de l'accompagnement managérial
- **Marketing et commerciales** avec des propositions concrètes (revue du positionnement, de l'offre...) et un suivi personnalisé
- **Organisationnelles** avec la mise en place de procédures et de manuels efficaces et adaptés à vos besoins
- **Financières** pour optimiser les ratios clés (chiffre d'affaires, coûts matières premières, masse salariale) et donc la performance de vos points de vente

L'audit est une vraie signature du bureau ON.

Ce qui fait son succès :

- Le format très compact (**des résultats visibles en peu de temps**) et sur-mesure (le focus porte sur **vos problématiques à vous**)
- L'approche à la fois conceptuelle, stratégique et opérationnelle, du fait de la **complémentarité de nos consultants**
- L'accompagnement concret résultant de l'audit : nous ne vous laissons pas avec une liste de choses à faire, nous les faisons avec vous

Nous nous tenons à vos côtés !

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

LA FORMATION ET LE COACHING DE DIRIGEANTS ET DE MANAGERS (1/2)

On le sait, dans notre métier **tout repose sur l'humain** !

Sachant que vous et vos équipes êtes souvent issus de la promotion interne, ou d'écoles de commerce, **bénéficier de formations et de coaching métier fait toute la différence** !

Cela permet de :

- Vous rendre plus autonomes, plus à l'aise dans vos fonctions, et donc plus épanouis
- De limiter ainsi le turnover, et de renforcer l'attractivité de votre enseigne en tant que marque employeur
- De proposer une expérience client singulière et unique, et donc d'optimiser les performances financières et d'assurer ainsi la pérennité de votre enseigne

Nous proposons 3 types d'accompagnement :

1. La formation de dirigeants et de managers

Chez ON, nous sommes convaincus de l'importance de la formation des équipes, sujet pourtant souvent sous-évalué en entreprise.

Pourquoi est-ce particulièrement important dans le secteur de la restauration ?
En restauration, vous pouvez avoir la meilleure stratégie, le meilleur concept, et le meilleur business plan, si sur le terrain les équipes ne sont pas sensibilisées à toutes ces notions et ne savent pas comment les retranscrire efficacement dans leur quotidien, alors l'expérience client et la rentabilité ne seront pas au rendez-vous.

Pour incarner votre enseigne, et pérenniser votre entreprise tant au niveau de la force de la marque que de la performance économique, **il n'y a qu'une solution : former !**

Et **nous formons en priorité les dirigeants et les managers, car tout découle d'eux** !

Parce que nous avons été des opérationnels, et que l'on sait que votre temps est précieux, nous avons développé une offre inédite de formation qui :

- Propose des solutions très concrètes pouvant être appliquées immédiatement
- Est 100% personnalisée pour répondre à vos besoins à vous !
- Entraîne des résultats visibles sur votre activité dès le lendemain des sessions

Les sujets traités peuvent être :

- Le management
- La gestion financière
- L'expérience client et la vente additionnelle
- L'hygiène et la sécurité alimentaire
- Le code du travail et la convention collective HCR
- L'écoresponsabilité en restauration
- Le marketing digital
- La duplication de son concept

Nous avons la chance d'avoir des intervenants experts dans tous les domaines proposés.

Par exemple : Écotable pour tous les sujets d'écoresponsabilité en restauration.

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

LA FORMATION ET LE COACHING DE DIRIGEANTS ET DE MANAGERS (2/2)

2. Le coaching métier de dirigeants et de managers

Le coaching ON est une approche spécifique développée grâce à notre expérience pour répondre aux besoins de nos clients.

Notre approche se veut celle d'un **coaching/conseil métier** : nous travaillons à la fois les points de blocage, le développement d'outils, et l'amélioration des compétences métier. C'est un échange en toute confiance, truffé de conseils, d'éclairages et de partages de bonnes pratiques du secteur. Cet accompagnement complet est entièrement dédié aux dirigeants et aux managers de la restauration.

Le format :

- Des sessions de coaching personnalisées individuelles
- Un débriefing à l'employeur possible pour une approche transversale, dans le respect de la confidentialité des informations communiquées par le salarié

Nous adoptons une **dynamique gagnant-gagnant salarié-employeur** : un meilleur épanouissement pour le collaborateur et une plus grande performance pour l'entreprise.

Nous intervenons à 360° car les causes des problèmes se trouvent parfois/souvent à plusieurs niveaux.

À travers le coaching/conseil métier, nous choisissons la même démarche que les coachs sportifs. C'est-à-dire que nous accompagnons vos collaborateurs sur **le long terme**, pour qu'ils se sentent mieux dans leurs fonctions au quotidien et qu'ils deviennent chaque jour plus compétents et ce, au service de l'équipe.

En effet, répondre aux besoins spécifiques de chacun avec des séances individuelles et personnalisées permet de renforcer le bien-être global des équipes et de créer une harmonie collective.

Cette approche permet un retour sur investissement visible et durable :

- Développement de l'esprit collectif et de la coopération
- Amélioration de la performance
- Réduction du turnover

3. Le e-learning pour tous vos collaborateurs : l'avenir de la formation !

En capitalisant sur notre expérience ON , nous avons développé une solution digitale de formation dédiée à la restauration, mobile, ludique et moderne, pour un apprentissage plaisir !
Formez toutes vos équipes en illimité et développez l'attractivité de votre marque employeur grâce à ON board academy !

www.onboardacademy.fr

ON board academy.

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

LES PACKS On

Nous vous proposons des **packs « prêts à l'emploi »** pour nos missions phares. Ces packs vous permettent de connaître exactement les livrables qui vous seront remis pour le prix indiqué. Cela s'inscrit dans une démarche de **transparence**, pour mieux répondre à vos besoins. Nous savons en effet que quelquefois, l'activité de conseil peut sembler opaque.

Cette offre a été créée pour mieux vous guider et pour bien comprendre nos méthodes. Nous pouvons également vous proposer un accompagnement sur-mesure, sur devis personnalisé.

CRÉATION DE CONCEPT

*À partir de 15 000€ HT**

- Étude de marché
- Recherche de nom
- Rédaction de l'histoire et de l'identité du concept
- Définition du positionnement
- Définition des grandes lignes de l'offre et de l'univers visuel

AUDIT FLASH

*À partir de 9 500€ HT**

- Audit flash mais complet (analyse de documents, interviews, observation terrain)
- Synthèse de recommandations stratégiques et opérationnelles adaptées + réunion de débriefing
- Mise en œuvre des recommandations selon une liste définie ensemble

COACHING GAGNANT

*À partir de 1 500€ HT pour 10h**

- Forfait d'heures de coaching individualisées et personnalisées tous les mois
- Envoi d'un questionnaire préalable à remplir pour cerner les attentes et mieux répondre aux besoins
- À l'issue de chaque séance, le collaborateur repart avec 2-3 objectifs à atteindre d'ici la prochaine séance

F&B D'HÔTEL

*À partir de 9 500€ HT **

- Audit de l'existant
- Émission de recommandations stratégiques et opérationnelles pour créer un nouveau concept ou revoir une partie de votre offre et/ou de votre stratégie + réunion de débriefing
- Mise en œuvre des recommandations selon une liste définie ensemble

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022C

**Hors options. Nous consulter pour le détail des livrables associés.*

QUI SOMMES-NOUS ?

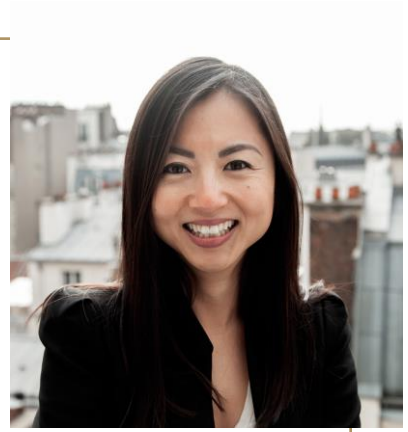
HÉLÈNE

Associée chargée du développement et de la stratégie

17 ans d'expérience en stratégies marketing, commerciales et de communication.

Expériences et références :

Ouverture du Shangri-La Hotel, Paris, restaurant Kei Kobayashi***, brasserie La Causerie, Château de Bagnols, Valrhona, Patrick Roger, Le Jardin Sucré, Délifrance…



MÉLANIE

Associée chargée de la gestion de projets et des opérations

15 ans d'expérience en hôtellerie et en restauration, en France et à l'étranger.

Expériences et références :

Four Seasons Hotel George V, Sofitel Chicago, Shangri-La Paris et Hong Kong, hôtel Le Bristol Paris.
Ancienne Directrice Générale de Be Gourmet, société de restauration spécialisée dans le *travel retail* qui gérait à la fois des concepts en propre et en franchise.

BENOÎT

Directeur des Opérations

18 ans d'expérience en hôtellerie et en restauration dans des hôtels de luxe, en France et à l'étranger.

Expériences et références :

Hôtel Le Bristol Paris, hôtel Raphael Paris, Sofitel Montréal, Sofitel Chicago, Miramar Group Hong Kong, hôtel Plaza Athénée, Old Course Hotel St Andrews, salon de thé Fou de Pâtisserie.

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

ILS NOUS FONT CONFIANCE

© ON, bureau de conseil en restauration - 2022

SWITCH ON !
www.on-lebureau.com