

Réussir vos déjeuners d'affaires ...



*Le meilleur auxiliaire d'un bon diplomate est son cuisinier.
Ne négociez jamais avec un interlocuteur à jeun.*

Charles Maurice de Talleyrand.

Pour inviter votre Client.

Une invitation au restaurant se formule au moins 10 jours avant. Vous offrez ainsi à votre Client le temps d'apprécier votre démarche. Vous réalisez, de préférence, votre invitation soit de vive voix de visu ou par téléphone.

« J'ai le plaisir de vous inviter (... de la part de Monsieur ... Votre responsable hiérarchique) au restaurant.

Vous validez l'appétence de votre client à l'égard du restaurant dans lequel vous allez déjeuner. Et j'ai pensé, au restaurant (citer le nom et l'adresse) ... Est-ce que cela vous convient ?

Souhaitez-vous être accompagné par l'un de vos Collaborateurs / Que pensez-vous de l'idée de proposer à Monsieur Untel (son directeur financier) de se joindre à nous ? Je serai également accompagné de ...

Par respect pour vos obligations, et pour prévenir le maître d'hôtel, avez-vous un horaire particulier dont nous devons tenir compte ?

Vous confirmez ensuite par écrit (carton d'invitation ou par mail). Vous confirmez à nouveau l'invitation la veille par téléphone et rajoutez de la convivialité.

Pour préparer votre déjeuner.

Vous adressez un plan d'accès, avec les coordonnées, ainsi que les vôtres. Vous réservez une place de parking au nom de votre client s'il vient en voiture. Et bien sûr, vous le lui avez également indiqué.

Vous prévenez le maître d'hôtel, ou la personne chargée de l'accueil, de l'arrivée de votre client. Et vous sensibilisez le maître d'hôtel qu'il devra redoubler de prévenance à l'égard de votre table et respecter vos horaires. *« Vous l'avez compris, ce déjeuner d'affaires est particulièrement important, je vous remercie, par avance, de votre prévenance et de votre diligence. Et il est impératif que nous sortions de table au plus tard à 14h. Puis-je compter sur vous ? »*

Si votre Client vient et repart en taxi, vous veillerez à faire réserver un taxi, au cas par cas, pour l'aller et le retour.

Vous arrivez toujours quelques minutes en avance, si vous vous êtes donné rendez-vous dans le restaurant.

Vous pouvez bien sûr préalablement proposer à votre Client de venir le chercher à son bureau.

Nous vous suggérons de privilégier les tables circulaires. Le responsable hiérarchique le plus élevé face au dirigeant.



Si vous déjeunez avec votre client et un responsable hiérarchique, un expert, ou un collaborateur, vous veillez à bien vous mettre d'accord sur l'ordre du jour et à vous répartir les rôles.

Vous avez mutualisé les derniers comptes rendus. Chacun sait ce qu'il doit dire et ne pas dire. Et chacun connaît le contenu et les limites de son rôle. Normalement, c'est le Directeur qui vous invite à prendre la parole. Vous ne la prenez pas avant qu'on ne vous ait invité.

Si votre directeur est présent, il connaît les projets et les défis de votre Client. Les réalisations importantes de ces trois dernières années. Il a une bonne culture générale du secteur, de ses enjeux à court et moyen terme.

Si vous êtes le Collaborateur, sur le bilan et le compte de résultat de l'entreprise. Vous êtes incollable sur les six derniers mois de la relation, l'état des encours et des flux.

Vous pouvez convenir préalablement d'un signe pour vous répartir le temps de parole : avancer un peu plus votre avant-bras droit sur la table signifie pour votre collègue : *je souhaite reprendre la parole.*

Il est très important que le client ressente le moins possible de lien de tension et de mal-être entre vous. Il doit avoir les preuves d'une équipe dédiée et très bien coordonnée pour répondre à ses intérêts.

Pendant

Dans toutes les cultures, le repas doit être un moment de sérénité, de plaisir, de convivialité, de paix. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les Asiatiques mangent avec des baguettes, car le couteau est considéré comme une arme.

Si vous arrivez avec votre Client, en qualité d'invitant, c'est vous qui entrez le premier dans le restaurant pour accuser les regards. Et c'est vous qui indiquez au chargé d'accueil qu'une table a été réservée à votre nom.

Dans le cadre d'une table carrée, ou rectangulaire, vous êtes toujours dos à la salle. Vos invités sont assis face à la salle. Ainsi ils ont une sensation d'être moins enfermés. Ils peuvent s'asseoir sur la banquette qui est plus confortable qu'une chaise.

Au moment de la remise des menus, vous pouvez rappeler : *Bien sûr, vous êtes mon/nos invité(s) ... Et si vous sentez votre invité un peu intimidé, vous pourrez dire de façon chaleureuse : Nous sommes entre nous ... Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ?*

Vous vous synchronisez toujours avec votre Client quant à la quantité de plats : s'il prend entrée-plat-dessert, entrée-plat, plat-dessert vous ferez de même.



Vous pouvez demander : *Souhaitez-vous un apéritif ?* Si votre Client vous explique qu'il préfère la sobriété, vous pourrez alors proposer : *Et un apéritif sans alcool ?* S'il refuse, attendez-vous à avoir un déjeuner assez formel.

Pour le choix des vins, vous doutez de vos compétences en œnologie deux possibilités s'offrent à vous :

Vous demandez à votre Client : *Pour accompagner notre repas, en matière de vin, quelle est votre préférence ?* Bien sûr, si votre Client vous annonce qu'il ne souhaite pas de vin, vous n'en prendrez pas non plus, et vous invitez à choisir entre de l'eau plate et de l'eau pétillante.

Vous pourrez demander au maître d'hôtel : *Monsieur, pour accompagner notre repas, que nous conseillez-vous ?* Ou bien *Monsieur, pour le vin, nous nous en remettons à vous, quel est votre conseil ?*

Vous le savez, on ne commence jamais à manger avant que tous les membres de votre table ne soient servis.

Pour débiter le repas, vous pourrez dire : *« Je vous souhaite un excellent déjeuner »*. L'appétit étant une fonction organique, souhaiter « bon appétit » revient à souhaiter une bonne digestion.

Vous veillez à manger à la même vitesse que votre invité.

Privilégiez de manger par petites bouchées pour pouvoir répondre et dialoguer plus facilement. On évite de mettre les coudes sur la table, même pour parler, s'exprimer.

Votre serviette

Au déjeuner, elle est posée sur l'assiette. Au dîner elle est posée à gauche.

Vous dépliez votre serviette dans le sens de la longueur, sur vos jambes.

A la fin de votre repas, vous n'avez pas à plier votre serviette, sauf si votre Client le fait.



Le pain est à gauche de l'assiette.

Il se brise et se tient avec les doigts. Bien sûr, il vaut mieux préférer les morceaux de petite taille. Vous devez refléter la délicatesse souhaitée par votre Client.

Le pain, en France, nous est offert pour :

Attendre le premier plat, si on nous met à disposition du beurre - Accompagner le parfum des aliments - Contenir, in extremis, certains aliments qui « roulent » dans notre assiette - Tremper dans son œuf à la coque - Essuyer à certaines conditions notre assiette.

Peut-on essuyer son assiette avec son pain ? Il existe deux écoles :

Oui avec ses doigts, mais discrètement et à la fin de votre plat.

Avec sa fourchette, on pique un morceau de pain, tout aussi discrètement.

Dans les deux cas, on le fait une seule fois à la fin pour terminer son assiette. On évitera donc de saucer son pain pendant la dégustation de son plat.

Vos couverts :

On évite d'utiliser ses couverts pour exprimer une idée.

La fourchette est tenue dans la main gauche pour piquer. Si on l'utilise comme une cuillère de la main droite, on évitera de pousser ses aliments avec son couteau. On utilise un morceau de pain.

Votre couteau se tient dans la main droite, comme un couteau, et non comme un porte-plume.

On coupe ses œufs avec sa fourchette. Et on entoure la salade sur sa fourchette.

Si notre client commet une erreur par rapport aux canons de la bonne tenue dans un restaurant : essayer ostensiblement son assiette avec un morceau de pain, parler la bouche pleine, couper ses œufs avec son couteau, vous n'hésitez pas, modestement, à vous synchroniser. Surtout si vous êtes en tête-à-tête ou si cette personne est l'invité principal.

Lorsque vous avez fini votre assiette, en même temps que votre invité, vous posez vos couverts dans le sens de la longueur sur votre assiette à droite. En croix, signifie que vous voulez être resservi.



La symbolique de la nourriture :

Plus le travail de découpe de la nourriture et de mastication est important et plus la personne se sent en situation psychologique de domination.

Nourritures de domination	Viande rouge, fruits à éplucher, crustacés	Votre Client vous envoie le message qu'il est en pleine forme et qu'il contrôle/ ou veut contrôler la situation.
Nourritures d'harmonie	Poisson, viande blanche, légumes verts, pâtisserie	Votre Client est en recherche de consensus et de bien-être au cours du déjeuner.
Nourritures de soumission/appeal à l'aide.	Velouté, potage, purée, compote, fromage blanc	Votre Client est fatigué, en quête d'écoute et de bienveillance.

Le fromage : l'usage veut que l'on se serve toujours au moins deux morceaux de fromage.

Les verres :

Vous savez qu'il existe 8 catégories de verre : Verre à eau - Verre à vin rouge - Verre à vin blanc - Verre à vin d'Alsace - Flute de champagne - Verre à whisky - Verre à jus de fruits - Verre à porto

Un verre se tient soit sous le galbe / le bouton, soit par la tige. Vous le tenez avec vos doigts, jamais à pleine main.

On s'essuie toujours les lèvres avant et après avoir bu. Votre boisson est discrète. Et on ne vide jamais d'un trait son verre.

Si le standing du restaurant est suffisant pour que le garçon vous serve, vous accepterez que l'on vous serve un verre de vin, mais vous veillerez à n'en boire quelques gorgées tout au long de votre repas.

Si le standing du restaurant est plus démocratique, vous veillerez à ce que les verres de vos invités ne soient jamais vides, et vous servirez vous-même vos invités.

Le plateau de fromages. Si on vous amène un plateau de fromages, on se doit de choisir au moins deux fromages différents.

Si une erreur est commise ...

Par votre Client ... il se tache, il manque une bouchée, il renverse un verre ... Soit vous n'avez rien vu ... Soit vous appelez « à l'aide » un serveur ... Et vous pouvez rassurer par un « Cela m'arrive souvent également ... »

S'il formule des excuses emplies de gêne, vous pourrez le rassurer en disant : *Je vous en prie, ne vous excusez pas. Nous sommes entre nous.* »

Par vous-même ... Tout dépend de la visibilité de votre erreur. Vous ne dites rien et vous vous concentrez encore mieux et plus ... Vous dites : *Pardon ... Toutes mes excuses ... Je suis désolé de cet incident ...* Un Client de bonne compagnie vous mettra tout autant à l'aise.

Les sujets de conversation

Vous évitez tous les sujets qui fâchent, les affaires politico-économiques du moment sauf si c'est votre client qui les aborde. Dans tous les cas, vous écoutez. Écouter, vous le savez, c'est valoriser et c'est aussi, s'enrichir. Partons toujours du principe : nous allons apprendre quelque chose.

Quand un Client vous parle d'un sujet, évitez de montrer que vous en savez plus que lui ... Cela peut l'insupporter. Au contraire, offrez-lui la possibilité de se valoriser. Vous pouvez enrichir le dialogue par les formules : « J'ai cru comprendre que ... J'ai entendu dire que ... Qu'en est-il exactement ? »

Vous évitez de formuler des jugements de valeur (*j'aime, je ne n'aime pas, je crois, je pense ...*) et vous vous en tenez à des informations factuelles et relativement objectives.

Quand peut-on parler affaires ?

Bien sûr, vous attendrez que tout le monde soit confortablement installé, que vos commandes soient passées et que les conditions de convivialité soient satisfaisantes. Autrefois, on attendait que cela soit le Client qui aborde les questions professionnelles. Aujourd'hui, il est accepté que vous puissiez engager la conversation sur ce sujet. Vous pourrez introduire le thème, quand le moment, le climat vous paraît le plus opportun. C'est vous qui avez l'intelligence de la situation. Vous demandez l'autorisation : *Si vous en êtes d'accord, pouvons-nous aborder votre projet de ...*

Pour maintenir le dialogue, vous pouvez poser les questions : « Quel est votre sentiment sur ... ? Dans votre projet qu'est-ce qui vous tient particulièrement à cœur ... »

Pour l'inviter à formuler un désir d'action : « Tout dépend (à partir d'aujourd'hui ...) comment vous souhaitez ... » « Comment souhaitez-vous que le Crédit Agricole s'engage à vos côtés pour (mots du Client.) »

Au cours de l'entretien, il est permis de prendre des notes, plutôt sur un carton blanc, de la taille d'une fiche 7 x 10 que vous aurez prévu à cet effet. Vous expliquez votre action : « Si vous voulez bien, je prends note des points importants de notre dialogue. » Vous rangerez discrètement devant votre Client dans la poche intérieure de votre veste de costume.



La fin du repas

Vous pouvez demander: *Souhaitez-vous autre chose ? Ou bien Souhaitez-vous un autre café ? Vous reprenez, vous-même, la même chose que votre Client.*

Soit, vous payez directement sans vérifier la note. Mais vous ne laissez jamais un Client seul à sa table. Si vous êtes plusieurs personnes, vous vous absentez discrètement, pour aller régler à la caisse.

Si votre invité doit partir à l'heure convenue, qui est 14h précise, dans ce cas vous pouvez dire : *il est 13h50, par respect pour vos engagements, je vous propose de :*

Valider les points forts de notre dialogue / déjeuner ... (S'il y a eu un projet professionnel abordé.)

D'aborder un point que vous auriez peut-être aimé particulièrement aborder ?

Vous pouvez laisser un pourboire de 10 à 20 €.

Normalement, vous sortez en premier en tenant la porte à votre invité.

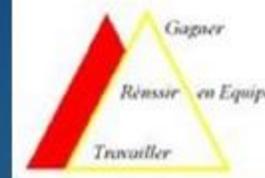
Vos salutations : Je vous remercie d'avoir accepté notre invitation. J'ai été heureux de partager ce très agréable déjeuner avec vous. J'espère qu'il y en aura d'autres. Je vous adresse un courriel sous 24 heures pour valider la valeur ajoutée de nos échanges et confirmer nos prochains travaux. Laisser le temps d'acquiescer. Je/nous vous souhaite/ons tous mes/nos vœux de réussite pour ... (si votre Client va accomplir quelque chose d'important, à titre privé et/ou professionnel.)

Si votre invitée est une Dame seule et que sa voiture est dans un parking souterrain, vous l'accompagnez jusqu'à sa voiture. Si un taxi a été commandé, vous restez aux côtés de votre Cliente, jusqu'à ce que le taxi soit présent.

Après

Vous réalisez votre compte rendu et vous tenez vos engagements si vous en avez pris, dans la demi-journée, si cela vous est possible.





Je vous remercie de votre lecture.

Je vous souhaite d'excellents déjeuners d'affaires.



Contactons-nous.

Jérôme Grajezyk

jg@grajezyk.com

06 03 34 19 15