



Redémarrage de l'horeca après le corona

Gino Vermeulen



www.ginovermeulen.be





Redémarrage de l'horeca après le corona

Droits d'auteur © 2021 par Gino Vermeulen

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, sans l'autorisation écrite préalable de l'auteur. Cet e-book est autorisé pour un usage personnel uniquement.

Cet e-book ne peut être vendu ou transmis à d'autres personnes. Si vous souhaitez partager ce livre avec d'autres personnes, veuillez acheter un exemplaire séparé pour chaque destinataire. Merci de respecter le travail de cet auteur.





Table des matières

1.	<u>Comment gérer votre établissement horeca durant cette période difficile ?</u>	4
2.	<u>Qu'en est-il de votre stratégie marketing en période de crise du coronavirus ?</u>	6
3.	<u>La durabilité en temps de coronavirus</u>	9
4.	<u>Ne laissez pas le coronavirus saboter votre activité horeca</u>	12
5.	<u>Être à l'écoute des enfants en ces temps de coronavirus</u>	15
6.	<u>Comment fournir un air ambiant sain à l'intérieur de votre établissement horeca ?</u>	18
7.	<u>Des qualités de leadership essentielles après le coronavirus</u>	21
8.	<u>Comment des mesures supplémentaires peuvent sauver l'horeca</u>	24
9.	<u>Quelles sont les informations numériques recherchées par vos clients ?</u>	27
10.	<u>Besoin d'aide en ces temps difficiles ?</u>	30





1. Comment gérer votre établissement horeca durant cette période difficile ?



La gestion d'un établissement horeca implique un grand nombre d'aspects. En tant qu'exploitant horeca, vous devez tenir compte à la fois de vos clients et de vos employés. Vous devez vous occuper des aspects administratifs, vous assurer que votre établissement horeca reste financièrement sain et rechercher des solutions créatives en cette période d'épidémie de coronavirus.

Vous devez également façonner la manière dont une entreprise est gérée et exercez une influence majeure sur la culture d'entreprise. La caractéristique d'un bon manager est sa capacité à constituer et à diriger une équipe d'employés fidèles et performants.

Mais qu'est-ce qu'un bon gestionnaire ?

Les bons managers écoutent leurs employés et sont capables de faire preuve d'empathie à l'égard des questions qu'ils soulèvent. Ils cherchent des solutions, fournissent un feedback et travaillent à l'amélioration de l'équipe et d'eux-mêmes.

Cependant, être à l'écoute n'est pas la seule exigence pour être un bon chef d'équipe. Un manager qui réussit possède également les bonnes compétences en matière de leadership. Diriger votre équipe de la bonne manière signifie que vous savez comment motiver vos employés. Si ces derniers se sentent valorisés, ils seront d'autant plus performants. Des recherches ont démontré que les employés qui se sentent bien sur leur lieu de travail sont sensiblement plus productifs.

Enfin, les bons managers sont bien conscients qu'ils ne sont pas parfaits et qu'ils ne peuvent pas l'exiger de leurs employés. Tout le monde peut faire des erreurs, c'est ce qui fait de nous des êtres humains.

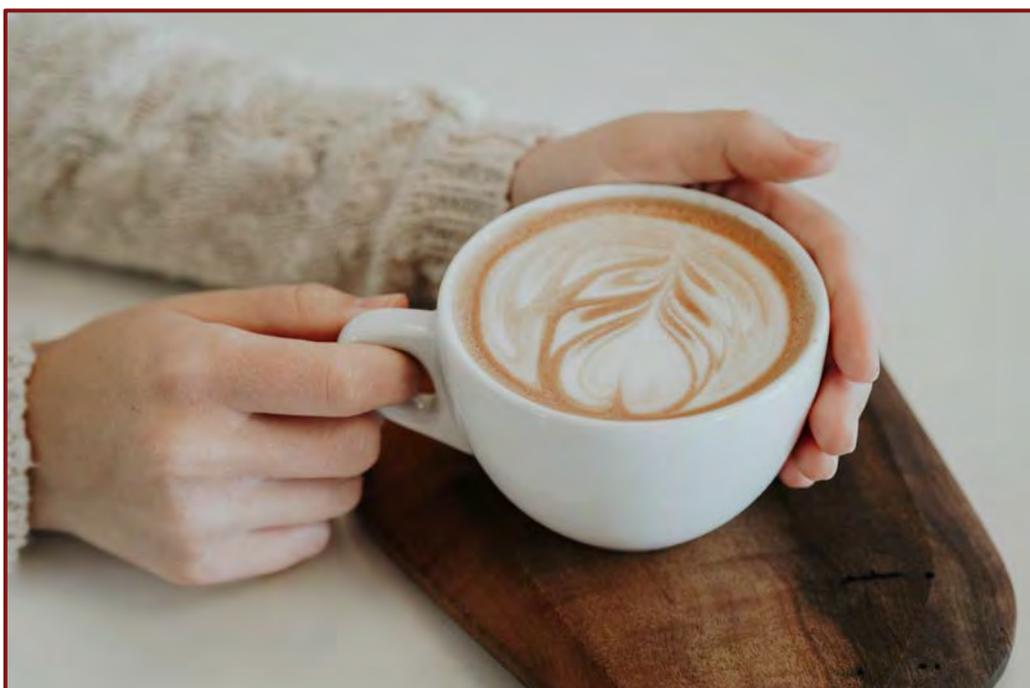
Être manager en période de coronavirus

Il n'est pas facile de gérer un établissement horeca de manière aussi efficace et productive que possible, surtout en période de Covid-19.

Les établissements de restauration ont dû fermer leurs portes pour la première fois en mars 2020. Le mois de juin - en même temps que l'été - a apporté un peu de lumière dans cette sombre existence. En octobre, la lumière s'est à nouveau éteinte...

Cette situation vous décourage probablement en tant qu'entrepreneur de l'horeca. Pas seulement vous, d'ailleurs. Vos employés subissent avec vous, et vivent avec cette crise sans précédent.

Fort heureusement, il est toujours possible de livrer des repas à emporter et des plats préparés ou de venir les récupérer. Mais de nombreux entrepreneurs et employés de l'horeca sont encore aux prises avec une « nouvelle normalité ». Il s'agit cependant d'une source (ou d'une petite source) de revenus. Mais l'atmosphère n'est plus ce qu'elle était, la collaboration disparaît et avec elle, malheureusement, la passion partagée...



Pour les responsables de l'horeca, il s'agit donc d'un véritable défi et d'une tâche difficile de retenir et de motiver leur équipe. La « nouvelle norme » n'est pas du tout aussi normale qu'elle en a l'air.

Vos plats peuvent - dans la perspective d'une livraison ou d'un retrait - être préparés d'une autre manière. De nouvelles mesures d'hygiène plus strictes doivent être mises en place. Vos fournisseurs ont également plus de difficultés, ce qui signifie que certains produits peuvent ne pas pouvoir être livrés. Les employés qui peuvent continuer à travailler sont souvent obligés d'assumer d'autres tâches. Tous ces changements ajoutent au stress et à la tension. Et puis il y a le stress du coronavirus lui-même : « que faire si moi ou l'un de mes collègues sommes touchés ... »

Le soutien et la compréhension de votre part en tant que responsable de l'horeca sont plus importants que jamais en ces temps étranges. Par conséquent, surtout maintenant, tenez-vous en aux principes de gestion les plus importants : écouter, communiquer, établir une bonne relation avec vos employés, respecter vos employés et continuer à montrer l'exemple.

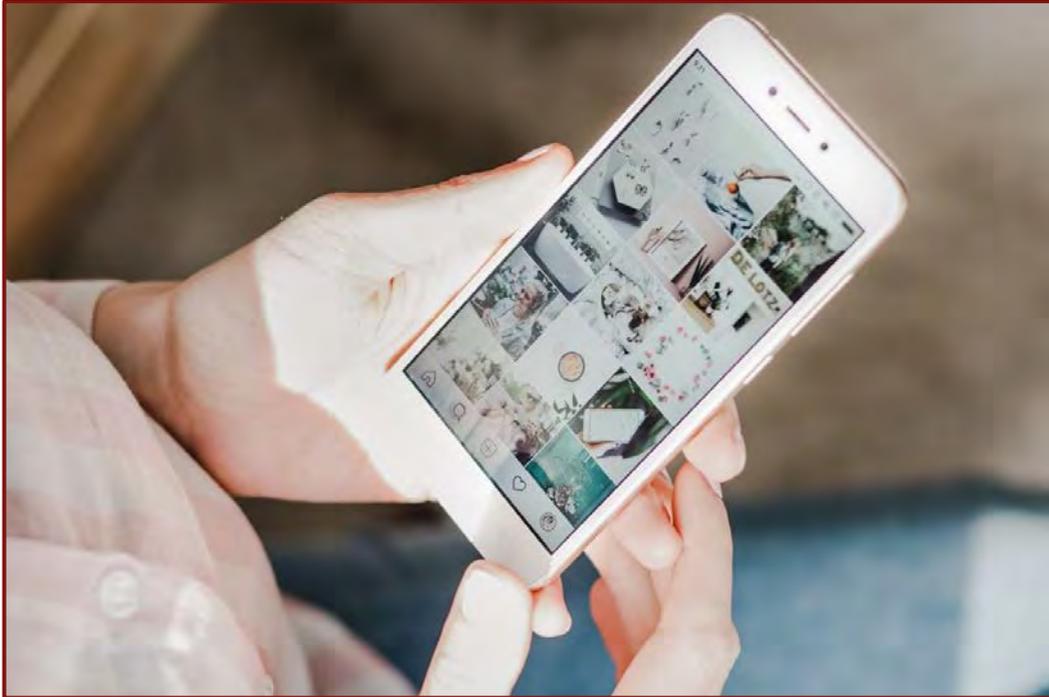


Un management flexible

La Covid-19 vous oblige-t-elle à adapter votre concept ou votre façon de travailler ? Alors, faites-le : accompagnez ces changements et adaptez-vous. Malheureusement, il semble que tout ne sera pas bientôt comme avant. Vous voulez que votre entreprise de restauration survive à cette crise ? Vous n'avez alors pas d'autre choix - aussi difficile que cela puisse être - que d'adopter une attitude positive. Faites-le non seulement pour votre établissement horeca, mais également pour vous-même, vos employés et vos clients.



2. Qu'en est-il de votre stratégie marketing en période de crise du coronavirus ?



Nul n'aurait jamais pu imaginer que 2020 serait une année aussi catastrophique pour l'horeca. Alors que le secteur de l'horeca a dû une nouvelle fois fermer ses portes, vous vous trouvez sans doute dans une situation très difficile. Nous sommes en pleine crise et la fin des difficultés qu'elle entraîne est loin d'être en vue.

Pour beaucoup d'entre vous, 2020 et aura été une année pratiquement perdue. Mais ne nous laissons pas abattre. La bonne nouvelle, c'est que nous avons beaucoup appris en 2020. Il reste important de penser et d'agir de manière proactive. Que la crise que nous vivons actuellement soit une leçon pour 2021 et pour les années à venir.

Parlons donc de votre stratégie marketing en cette période de crise du coronavirus.

Les réseaux de médias sociaux : plus importants que jamais

Les réseaux de médias sociaux ont toujours été importants. En particulier maintenant que les contacts physiques doivent rester limités, il est plus important que jamais d'en faire un usage optimal. Le fait que vous devez prendre vos distances dans la vie quotidienne ne signifie pas que tout espoir d'une bonne prestation est perdu. Il importe tout particulièrement que vous continuiez à communiquer avec vos clients. Le faire en personne est plus difficile aujourd'hui, utilisez de ce fait les réseaux sociaux.

Pour vous maintenir la tête hors de l'eau, vous êtes peut-être revenu aux plats à emporter et aux livraisons sans aucun contact. Et vous avez raison ! Avant la pandémie de coronavirus et la crise qui s'en est suivie, les consommateurs commandaient des plats à l'emporter parce que cela leur permettait non seulement de gagner du temps, mais également très pratique. Avec l'irruption de la Covid-19, la raison en était qu'ils n'existaient pas d'autre alternative.

Non seulement la motivation de vos clients à commander des repas à emporter a changé, mais la manière dont les livraisons et les enlèvements sont effectués a également évolué sensiblement. L'obligation de porter un masque buccal entrave la tenue d'une conversation agréable et la distance que nous devons respecter crée également une distance psychologique. Les individus ne se sentent plus à l'aise entre eux et cela influence considérablement les contacts sociaux de manière négative.

Faites savoir à vos clients que vous êtes toujours présent pour eux et que vous considérez toujours qu'une bonne qualité de service est essentielle.

- ❖ Mentionnez sur vos réseaux sociaux les procédures de retrait ou de livraison.
- ❖ Informez vos clients des précautions et des mesures que vous prenez.
- ❖ Assurez-vous qu'ils soient informés que tout est réalisé dans le respect de normes d'hygiène strictes, dans la mesure où vous vous souciez de leur santé.
- ❖ N'oubliez pas de publier de temps en temps des photos ou même des vidéos pour présenter aux clients ce qui se passe dans votre établissement.

Ne faites pas cela uniquement pour des raisons pratiques. Ces éléments sont incontestablement importants, mais plus important encore est le signal positif que vous envoyez à vos clients.



Concentrez-vous sur votre politique marketing

Même sans la crise actuelle, vous vous seriez sans doute davantage concentré sur votre gestion commerciale. Toutefois, la pression que cette pandémie fait peser sur chacun d'entre nous l'a rendu nécessaire. Le coronavirus nous amène à chercher de nouvelles idées, tant au niveau de l'offre que du marketing.

Par-dessus tout, cette pandémie nous a fait comprendre qu'il est impossible de contrôler la nature. Ce que nous pouvons contrôler, en revanche, c'est la manière dont nous gérons de telles circonstances. Même si vous n'êtes pas autorisé à ouvrir votre établissement de horeca pour le moment, en présentant des informations claires et utiles à vos clients, vous leur offrez tout de même un bon service.

Je suis bien conscient que dans les circonstances actuelles, il n'est pas toujours facile de continuer à penser positivement. Faites-le quand même ! Le positivisme est important dans votre propre intérêt, dans celui de vos clients et certainement dans celui de votre établissement de l'horeca.

Tant que vous resterez productif et créatif en tant qu'entrepreneur de l'horeca, vous saurez surmonter cette crise.





3. La durabilité en temps de coronavirus



Avant que la Covid-19 ne se répande sur la carte du monde, nous devions réutiliser le plus possible. Les emballages jetables avaient été bannis et l'utilisation d'emballages individuels était totalement écartée. Afin de limiter autant que possible les flux de déchets, entreprendre de manière durable était de la plus haute importance.

Il n'y avait pas que le gouvernement qui posait ces exigences, les consommateurs étaient également heureux de les suivre. Ensemble, nous voulions prendre soin de l'environnement et d'un monde plus propre.

Le coronavirus n'a pas seulement changé notre point de vue sur les contacts sociaux et l'hygiène. Le déclenchement de la pandémie a également fait de l'environnement une question secondaire. Les produits réutilisables se font rares et l'emballage individuel est devenu la norme.

Au début de cette pandémie, on pensait encore que la crise du coronavirus aurait un effet positif sur notre environnement. De nombreux pays ont été mis en quarantaine, les gens travaillaient de plus en plus depuis chez eux et voyageaient moins. Et oui, cela a conduit à une réduction - bien que limitée - de l'émission de polluants.

Mais c'est à peu près tout. La Covid-19 a aussi, malheureusement, inondé notre environnement avec des masques, des gants, des emballages alimentaires, du plastique, pour ne citer que quelques exemples. Tous ces déchets constituent une grave menace pour notre écosystème.

Vous n'en perdez peut-être pas le sommeil pendant cette crise, mais en tant que responsable horeca, vous pouvez faire votre part pour contribuer à réduire cette mentalité de jetable. Peut-être plus important encore, vous pouvez en tirer un avantage financier et vos clients seront également satisfaits.

Conditionnement des repas à l'emporter

Préparer votre plat à emporter et le conditionner immédiatement dans une boîte en plastique portable est très pratique. Elle vous fait gagner du temps et garantit une livraison hygiénique de vos plats.

Mais avez-vous déjà réfléchi à ce que cela vous coûte et à la quantité de déchets que cela crée pour vos clients ?

Un récipient en plastique pour les entrées, un pour la soupe à la tomate, un pour le filet de porc, un pour les légumes sautés et un pour la purée. Trois pots de sauces et une boîte en plastique pour le dessert. Par personne ! Ce n'est pas non plus très intéressant pour vos clients. Tous ces emballages individuels inutiles prennent beaucoup de place dans le sac poubelle.

De plus, cela ne signifie pas du tout que si vous n'utilisez un emballage qu'une fois, il est hygiénique à 100 %. Les recherches ont démontré que le coronavirus peut également survivre plusieurs jours sur du plastique ou du métal.

Dans ce contexte, il peut être intéressant de chercher des alternatives.

Ne cherchez pas immédiatement du plastique, mais envisagez d'autres façons d'emballer vos aliments.

Le carton

Le carton est une solution envisageable. Après utilisation, vos clients peuvent parfaitement le trier. Le papier et le carton sont collectés gratuitement dans la plupart des villes, ce qui évite de les jeter dans le sac à ordures coûteux. En tant qu'exploitant horeca, les emballages en carton sont souvent moins chers que les emballages en plastique.

Mais le carton présente également certains inconvénients. Les plats refroidissent plus vite et une portion de soupe fraîche dans une boîte en carton n'est pas forcément une bonne idée.

Utilisez votre vaisselle à emporter

Maintenant que votre entreprise de restauration n'ouvre peut-être pas ses portes, vous avez beaucoup de vaisselle que vous n'utilisez pas. Pourquoi ne pas les utiliser pour vos plats à emporter ? Vous l'avez peut-être fait pendant les vacances pour donner à vos plats un air de fête. Pourquoi ne pas poursuivre cette tendance après les vacances ? Extra facile et savoureux pour vos clients et moins cher pour vous.

Si vous nettoyez également la vaisselle de façon professionnelle après utilisation, elle sera à nouveau propre pour le prochain client. Si vous faites également savoir à vos clients que vous faites cela, ils seront d'autant plus rassurés.

Apporter sa propre boîte

Laissez vos clients apporter leur propre boîte à lunch ou leur propre « diner box ». Vous pouvez les compléter de manière parfaitement hygiénique. Les gens aiment utiliser leurs propres choses, surtout en ces temps de corona. Des clients satisfaits parce que vous le pouvez et moins de frais pour vous. Si vous accordez également une réduction aux clients apportant leurs propres emballages, vous pouvez être sûr d'une prochaine visite.





4. Ne laissez pas le coronavirus saboter votre activité horeca



Un grand nombre de personnes se réjouiront lorsque l'horeca pourra à nouveau ouvrir ses portes. Vous en tant que responsable horeca et votre personnel avant tout, mais de nombreux consommateurs seront également ravis.

On s'attend à ce que les consommateurs se divisent en deux groupes : un groupe qui ne peut pas attendre de fréquenter son café ou restaurant favori et un groupe encore un peu méfiant à l'idée de se rendre dans un café ou un établissement de restauration. Le défi que vous devez relever en tant qu'exploitant horeca est de convaincre ce dernier groupe.

Vous pouvez le faire en premier lieu en faisant savoir à vos clients qu'il est sans danger de visiter votre établissement. Il est tout aussi important de leur faire comprendre qu'ils peuvent avoir une expérience dans votre établissement allant au-delà d'un bon repas. Tous seront à la recherche de ce petit plus. Votre tâche consiste à faire en sorte que la visite d'un établissement horeca devienne encore plus spéciale. Un concept unique et original peut vous y aider, mais l'intérieur de votre établissement vous y aidera également.

Je ne comprends que trop bien qu'en ces temps incertains les changements drastiques ne soient pas forcément à l'ordre du jour. Par contre les « trend-watchers » y consacrent tout leur temps.

Des écrans « anti-toux » de tous les styles

Aux Pays-Bas, ils ont inventé un merveilleux mot pour désigner les panneaux de verre destinés à réduire les contacts directs entre les gens : « kuchschermen », littéralement, des écrans contre la toux.

Une enquête a révélé que les clients ne s'opposent pas du tout à un tel écran anti-toux. Ceux qui viennent au restaurant pour manger en couple n'aiment pas forcément que les autres puissent suivre leur conversation. Ils s'avèrent que les gens savourent et se délectent souvent plus de leur repas lorsque personne ne les regarde. Lorsqu'on mange en famille, il est souvent plus facile de contrôler les enfants s'il existe une barrière avec les autres tables. De nombreuses personnes considèrent un tel écran anti-toux comme une forme d'intimité.

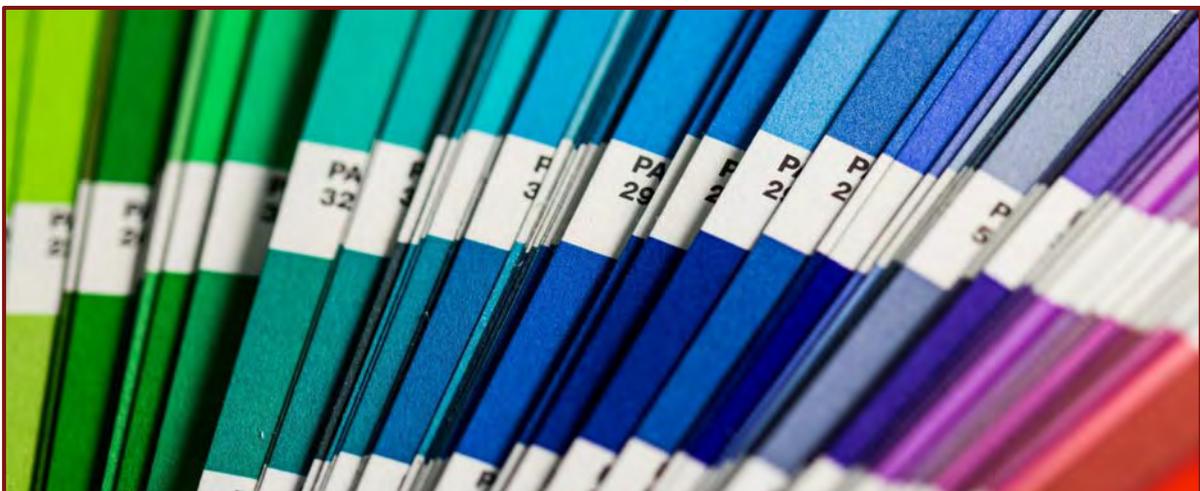
Cette cloison ne doit pas nécessairement être exclusivement en plexiglas. Selon les trend-watchers, le vert et la durabilité sont des tendances qui se poursuivront en 2021. Avez-vous déjà pensé à des écrans anti-toux conçus dans des matériaux naturels tels que le bois et/ou les plantes ? Cela donnera certainement à votre intérieur quelque chose d'original. Un autre avantage important est que le bois ou les plantes sont souvent beaucoup moins coûteux que les panneaux de plexiglas spécialement conçus.

Apportez de la couleur à votre établissement horeca

L'hygiène continuera d'être une priorité. Des matériaux pouvant être facilement et minutieusement nettoyés seront donc indispensables.

Vos invités voudront que tout soit parfaitement propre. Ce qu'ils apprécieront moins, c'est une atmosphère clinique. Si vos clients ont le sentiment d'entrer dans une chambre blanche stérile, cela ne les rendra pas plus heureux. Votre établissement horeca doit toujours offrir du confort et faire en sorte que vos clients se sentent bien.

Les matériaux bien entretenus ne doivent pas être blancs ou noirs. N'hésitez pas à utiliser des couleurs vives ou simplement terreuses si vous avez l'intention de recouvrir les chaises ou les tables avec une surface facile à nettoyer. Des couleurs vives pendant cette période morose rendront vos invités certainement plus heureux. Les couleurs terreuses leur donneront un sentiment de calme.



Avoir l'oeil pour les détails d'intérieur

Ce sont parfois de petites choses qui rendent votre intérieur original et agréable même en période de coronavirus.

Vos clients devront très probablement utiliser des désinfectants pendant un certain temps après la réouverture.

Vous pouvez choisir de placer une petite table à l'entrée de votre établissement horeca avec une bouteille de désinfectant géante en plastique. Hygiénique ? Oui, tout à fait ! Éléphant ? Absolument pas.

Essayez de fournir une impression d'hygiène revêtue d'une ambiance élégante. Par exemple, vous pouvez faire fabriquer des flacons personnalisés avec le logo de votre établissement. Vous pouvez les disposer à l'entrée ou sur les tables. Ou pourquoi ne pas avoir un plateau à l'entrée avec des lingettes désinfectantes emballées individuellement ? Beaucoup plus élégant, n'est-ce pas ?

Pour conclure

Ne laissez pas le coronavirus gâcher votre intérieur ou votre activité horeca. La vie est aujourd'hui déjà beaucoup moins agréable. Si vous intégrez des mesures d'hygiène de manière élégante dans votre établissement horeca, celles-ci contribueront à une expérience d'hospitalité des plus agréables pour tous vos clients.





5. Être à l'écoute des enfants en ces temps de coronavirus



Le premier jour d'école de 2020 aura été radicalement différent des années précédentes. De nombreux enfants continuent à recevoir un enseignement à domicile depuis l'apparition de la Covid-19. Beaucoup ont particulièrement apprécié ce temps libre supplémentaire au début ! Cependant, lorsque les « vraies vacances d'été » avaient commencé, le plaisir s'est vite essoufflé. Tout le monde, les enfants et - probablement en premier - les parents, ont pensé qu'il était grand temps que les vacances se terminent.

Le moment était enfin venu : les écoles allaient à nouveau ouvrir leurs portes ! Nous ne savions pas encore ce qu'attendraient les parents d'enfants en âge scolaire. Le débat sur les masques buccaux et les mesures d'hygiène supplémentaires battait déjà son plein et nous attendions toujours avec impatience de connaître l'évolution de la situation.

Le 1er septembre est aussi traditionnellement le jour où la vie reprend son cours normal. Les horaires de la semaine de travail sont établis, chacun retourne à sa routine (ou à ses habitudes), les enfants doivent se coucher à l'heure, en semaine ils doivent se lever tôt et ce n'est que le week-end qu'ils peuvent vraiment s'amuser.

Des visites dans un horeca durant le week-end ?

Ces week-ends sont souvent un soulagement pour de nombreux parents : tout ne doit plus être aussi pressé et le samedi et le dimanche, toute la famille peut se divertir. Les repas peuvent être plus élaborés et plus originaux et, pour de nombreuses familles, cela signifie aller dîner à l'extérieur.

La grande question que se posent certains entrepreneurs de l'horeca est de savoir si les familles apprécieront toujours de sortir le week-end avec cette crise du coronavirus ou si, en raison des nombreux contacts sociaux au cours de la semaine, elles opteront pour rester « dans leur bulle de leur foyer » le week-end.

Une enquête récente a révélé que plus de la moitié des parents n'ont aucun problème de sortir le week-end pour aller manger ou boire. Une vraie bonne nouvelle ! Mais, ... cela ne signifie pas qu'ils ne sont pas préoccupés par la situation. Les parents s'attendent à ce que leur sortie dans un horeca en vaille la peine et que, tout au long de leur visite, ils puissent attendre de leurs enfants qu'ils soient en sécurité.

Le respect des précautions pour lutter contre le coronavirus dans l'horeca est un impératif pour les familles ! La stérilisation des poignées de main, des employés portant un masque buccal, le maintien d'une distance suffisante sont bien sûr les priorités.

Quelques conseils pour répondre aux exigences des parents en matière de prévention

Mesures relatives à l'espace de jeu

Si votre établissement de horeca dispose d'un espace de jeux, prenez également des mesures d'hygiène supplémentaires à cet endroit. Vous pouvez choisir de fermer complètement ce coin de jeux, mais votre horeca court alors le risque d'être considéré comme non adapté aux enfants. La nécessité de tout désinfecter convenablement et régulièrement est indispensable. Par ailleurs, vous pouvez attirer de manière ludique l'attention des enfants sur le fait qu'ils doivent se laver les mains avant d'entrer dans l'espace de jeu et de préférence également lorsqu'ils le quittent. Un clown à l'entrée et à la sortie de l'espace de jeu qui d'autant plus désinfecte les mains des enfants les plaira très certainement. Il est conseillé que les enfants n'emmènent pas leurs propres jouets dans l'espace de jeux.

Une désinfection minutieuse des tables et des chaises des enfants

Vous désinfectez probablement les tables et les chaises après chaque visite. N'oubliez pas les chaises hautes pour enfants et accordez leur une attention particulière. Les adultes mangent généralement proprement avec un couteau et une fourchette, tandis que les mains exploratrices des enfants attrapent et touchent bien plus de choses, ce qui augmente évidemment le risque de contamination.

Jouets à table

Avant l'épidémie de coronavirus, vous aviez peut-être une pile de bandes dessinées ou de livres pour occuper les enfants à table. Malheureusement, par souci de prévention, ceux-ci ne pourront plus être mis à disposition pour l'instant. Une alternative intéressante est l'utilisation de petits livres à colorier et de crayons de couleur emballés individuellement. Si vous en avez la possibilité, faites imprimer ces emballages individuels avec le logo de votre établissement. Un divertissement pour les enfants, mais aussi une technique de marketing créative si les enfants les emportent chez eux.

Pour conclure

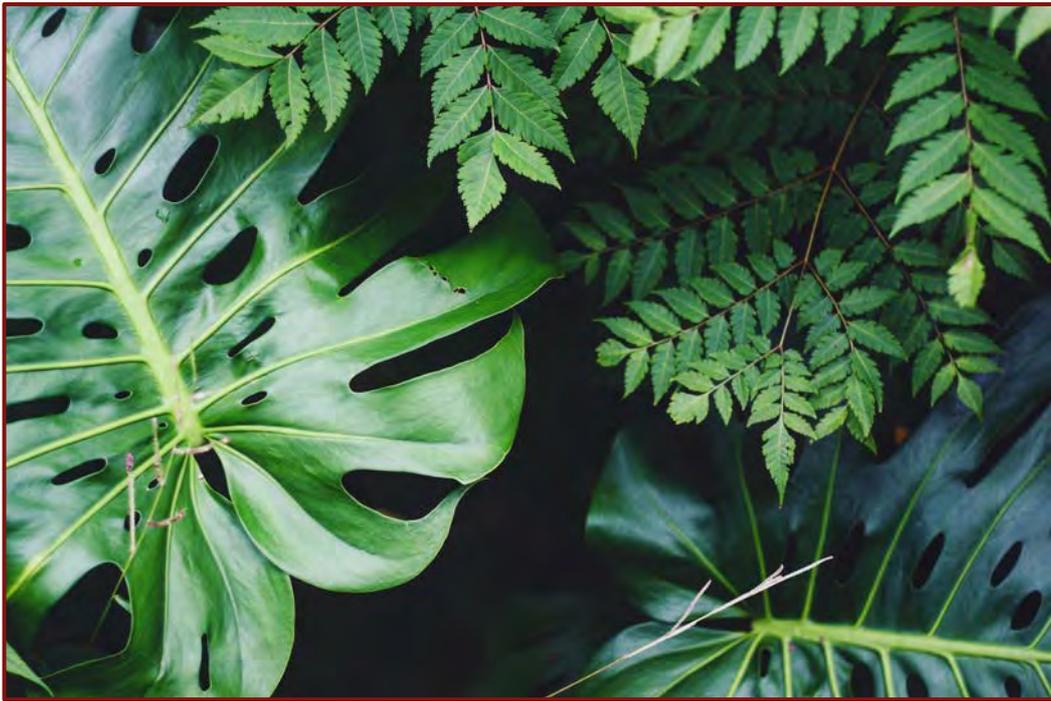
Ce que les parents considèrent comme important, c'est que leurs enfants et eux-mêmes puissent passer un bon moment lorsqu'ils sortent dîner. Ils ne veulent pas avoir à s'inquiéter en permanence de la santé de leurs enfants.

Faites savoir à vos clients, par le biais de divers réseaux de médias sociaux, que votre horeca est toujours aussi accueillant pour les enfants qu'il ne l'était avant cette pandémie. Énumérez les dispositions supplémentaires que vous avez prises - en particulier pour les enfants - afin que les familles puissent se rendre dans votre horeca avec enthousiasme et en toute tranquillité d'esprit.





6. Comment fournir un air ambiant sain de votre établissement horeca ?



Lorsque l'horeca pourra à nouveau ouvrir ses portes, celui-ci sans doute accompagné de toute une série de mesures. La règle du mètre et demi sera toujours d'application, le personnel de restauration devra certainement continuer à porter des masques buccaux et tout devra être maintenu aussi propre et exempt de bactéries que possible.

Les clients seront beaucoup plus enclins à entrer dans un établissement où toutes les mesures seront respectées. Après tout, cela leur donnera un sentiment de sécurité. La propreté et l'hygiène de votre établissement horeca seront une priorité absolue.

Mais avez-vous déjà songé à quel point l'air intérieur peut être vicié ? L'air intérieur peut être jusqu'à 5 fois plus sale que l'air extérieur. Les espaces intérieurs peuvent également être des foyers importants de propagation du coronavirus.

Vous, vos employés et vos clients pouvez donc également être infectés par l'air.

Une infection aérogène peut être contractée de deux manières :

- ❖ Par de grosses gouttelettes (> 10 microns) lorsque les individus toussent ou éternuent.
- ❖ Par de petites particules dans l'air (< 5 microns) lorsque les individus toussent, éternuent ou même parlent.

Il est donc important de maintenir l'air dans votre établissement de restauration aussi propre que possible. Après tout, c'est ainsi que vous pouvez limiter l'exposition au virus dans l'air.

Purificateurs d'air

Beaucoup sont ceux qui ne jurent que par les purificateurs d'air pour rendre l'air intérieur plus propre. La plupart des épurateurs d'air contiennent des ventilateurs et des filtres. Les ventilateurs aspirent l'air, après quoi le système de purification filtre l'air vicié. L'air filtré est ensuite envoyé dans la pièce.

Cela semble être une solution idéale, mais la filtration de l'air n'est en fait pas si efficace dans la lutte contre le coronavirus. Les épurateurs d'air puissants filtrent un volume d'air considérable, d'autres se limitent à l'air à proximité de l'appareil. Un autre problème qui se pose est que les épurateurs d'air peuvent en effet aider à filtrer les particules de poussière, mais avec le coronavirus, il s'agit de particules 100 fois plus petites qui se répandent. Ces petites particules sont plus difficiles à filtrer dans l'air.

Si vous envisagez d'installer un filtre à air, informez-vous bien avant d'en acquérir un. Les appareils les plus efficaces contiennent un filtre HEPA, signifiant High Efficiency Particulate Air.

Ventiler

Aérer vos pièces souvent et suffisamment est une solution pour remplacer l'air vicié par de l'air extérieur propre et frais. Le mot « frais » est en effet approprié ici. Si vous ouvrez les fenêtres et les portes pour purifier l'air, vous le remarquerez sans doute sur votre facture d'énergie. Vos clients n'apprécieront pas non plus de se retrouver constamment dans le courant d'air.

Pourtant, la ventilation est importante. Veillez à trouver un équilibre entre confort et ventilation suffisante. Si votre entreprise n'est pas aussi occupée, vous pouvez ouvrir les fenêtres et les portes en grand. Essayez également de tenir compte de l'endroit où vos clients sont assis lorsque vous souhaitez aérer. Veillez à ce qu'il y ait suffisamment d'air frais, mais que cet air froid ne dérange pas vos clients.

La verdure dans votre établissement horeca

Ce n'est pas pour rien que de nombreux pubs de village avaient des sanseverias devant leurs vitres. Ce n'était pas seulement parce que la propriétaire était fière de ses sanseverias.

Les plantes absorbent les substances nocives de l'air par leurs feuilles. Ces derniers sont stockés et décomposés par la plante elle-même ou dans ses racines. Les plantes purificatrices d'air convertissent également le CO2 en oxygène durant la journée et apportent de la vapeur d'eau dans l'air. Cela améliore considérablement l'humidité de l'air.

Bien que les plantes ne puissent pas arrêter les particules virales, elles aident considérablement à maintenir la pureté de l'air intérieur.

Par exemple, le lierre est numéro un sur la liste des plantes purificatrices d'air. Si vous voulez à la fois de l'air frais et un intérieur frais, les écrans de lierre sont une solution créative et efficace.





7. Des qualités de leadership essentielles après le coronavirus



Selon les dernières nouvelles, le redémarrage de l'horeca n'est pas encore à l'ordre du jour. Cela ne signifie pas pour autant que vous ne pouvez pas encore prendre vos dispositions en prévision du moment où l'horeca sera à nouveau autorisé à ouvrir ses portes. Plus que cela, il est plus important que jamais de réfléchir de manière proactive et de prêter attention à la manière dont vous devez agir en tant que dirigeant pour remettre le tout sur les rails.

Vos employés seront plus importants que jamais si vous comptez sur le succès de votre relance. Il faudra tenir compte de bien des choses. Les mesures visant à prévenir la propagation du coronavirus devront être strictement respectées, tant par vos employés que par vos clients. Vous devrez vous assurer que l'expérience de l'horeca dépasse tout ce qui donne envie aux clients de visiter à nouveau votre établissement. Le client est devenu plus exigeant, tant en termes de service que d'hygiène et de confort. Beaucoup de travail en perspective !

En tant que responsable de l'horeca, il vous incombera d'orienter tout cela dans la bonne direction et vos qualités de dirigeant seront très importantes à cet égard.

Restez déterminé et motivé

Commencez dès maintenant à réfléchir à ce que vous voulez réaliser après la reprise de l'horeca. Il est fort probable que cette crise du coronavirus vous ait obligé à peaufiner vos objectifs. Vous avez peut-être même dû modifier légèrement votre concept.

Quels que soient les modifications que vous avez dû apporter, restez derrière ces décisions. Restez passionné par ce que vous voulez réaliser. Transmettez ce message à vos employés. Après tout, vous devrez atteindre de nouveaux objectifs en équipe.

Veillez à rester motivé, même si le redémarrage ne se passe pas aussi bien que vous l'aviez prévu. Motivez-vous, mais également vos employés. Après tout, vous n'allez pas recommencer et mettre en œuvre les changements par vous-même.

Continuer à communiquer

Pour que tout se passe le mieux possible une fois que vous pouvez rouvrir les portes de votre établissement horeca, il est important que toute l'équipe sache ce que l'on attend d'elle.

La communication est le mot clé ici.

Si vous avez des employés permanents, commencez par la communication dès aujourd'hui. Vous ne pourrez rien dire de concret tout de suite. Après tout, cela dépendra de la décision que prendront les pouvoirs publics quant au moment et aux conditions dans lesquelles l'horeca sera à nouveau autorisé à ouvrir ses portes.

Discutez de tous vos nouveaux objectifs, plans et changements de concepts avec vos employés. Cette communication est importante pour que vos employés sachent à quoi s'attendre à l'avenir.

Mais il existe une autre raison pour laquelle il est si important de continuer à communiquer avec vos employés. Une communication ouverte et en temps utile renforce le sentiment d'appartenance. Vos employés continueront à raisonner en équipe. Ils peuvent avoir des suggestions ou des idées auxquelles vous n'aviez même pas pensé.

Continuer à coacher

Quelle que soit votre vision de l'avenir de votre établissement horeca, vous devrez encadrer vos collaborateurs afin qu'ils puissent faire face efficacement à tout changement.

Si vous avez changé votre concept, le fonctionnement quotidien de votre entreprise sera très probablement différent. Ne vous contentez pas de le communiquer à vos employés, mais entraînez-les à réfléchir déjà à la manière dont vous allez aborder ensemble les nouvelles tâches ou les changements.

Mieux vous aborderez cette question en équipe, plus vous aurez de chances d'atteindre effectivement vos objectifs ajustés à long terme.

Restez empathique

L'empathie vous permet de mieux comprendre la façon dont vos employés pensent et se sentent. Si vous pouvez vous identifier à ce qui se passe avec vos employés, cela a plus de chances de mener à la réalisation d'objectifs communs.

Vos employés ont peut-être eux-mêmes des questions sur la santé et la sécurité. Peut-être qu'une nouvelle situation familiale vous incite à assouplir vos horaires. Peut-être que certains employés veulent s'impliquer davantage dans l'organisation.

Un bon leadership se caractérise également par la capacité à établir des contacts avec vos employés et à faire preuve d'empathie à l'égard de leur situation. Plus vous tiendrez compte de certains souhaits ou désirs, plus vos collaborateurs seront motivés.





8. Comment des mesures supplémentaires peuvent sauver l'horeca



Si le secteur de l'horeca est autorisé à rouvrir ses portes - et nous espérons tous - alors vous, en tant qu'exploitant, devez convaincre les décideurs que ce secteur est un environnement sûr. Mieux vous respecterez toutes les mesures, moins il y aura de chances que l'horeca soit à nouveau visé si les événements devaient mal tourner. Après tout, notre objectif commun est d'éviter qu'un nouveau démarrage ne soit suivi d'une nouvelle fermeture de l'horeca.

Afin de vous aider à atteindre cet objectif, j'ai dressé la liste des règles HACCP et ERMG.

Règles HACCP

En tant qu'entrepreneur horeca, vous connaissez probablement les règles HACCP. HACCP est l'acronyme de Hazard Analysis and Critical Control Points (analyse des risques et maîtrise des points critiques). Ces règles constituent des lignes directrices générales qui s'appliquent au niveau international et qui ont été fixées dans le Codex Alimentarius. La commission du Codex Alimentarius a pour mission d'élaborer des normes internationales applicables aux produits alimentaires dans le but de protéger la santé publique internationale et de promouvoir le commerce équitable des produits alimentaires.

Si vous êtes autorisé à rouvrir votre établissement horeca après plus de 100 jours, ces règles seront plus importantes que jamais.

Prenons donc un moment pour examiner quelles sont les priorités de votre cuisine en termes de mesures d'hygiène.

Les règles générales HACCP stipulent ce qui suit :

- ❖ Le matériel sale et le matériel propre doivent toujours être séparés.
- ❖ Utilisez toujours du matériel propre pour la cuisson.
- ❖ Si le matériel est entré en contact avec des produits alimentaires crus, il doit être nettoyé à l'eau chaude et avec un produit de nettoyage.
- ❖ Rincez immédiatement l'eau de décongélation de la viande ou du poisson, et nettoyez minutieusement toute matière ayant été en contact avec elle.
- ❖ Utilisez des sachets de crème jetables et des embouts en acier inoxydable ou en plastique. Nettoyez soigneusement ces buses après chaque utilisation.
- ❖ Ne sortez les ingrédients refroidis du réfrigérateur que peu de temps avant leur utilisation et remettez-les immédiatement après leur utilisation.
- ❖ N'utilisez pas la graisse de friture plus de 7 à 8 fois.
- ❖ Lorsque vous dégustez des aliments, faites-le toujours avec des couverts propres et nettoyez-les soigneusement après usage.
- ❖ Changez de vêtements plusieurs fois par jour.
- ❖ Ramassez et nettoyez immédiatement les aliments renversés et jetez-les.
- ❖ Si vous préparez des aliments avec des gants, changez-les régulièrement.

Afin de prévenir une éventuelle contamination par le coronavirus, il est important d'appliquer ces règles avec la plus grande rigueur.



Règles ERMG

Le 19 mars 2020, le gouvernement a créé une organisation supplémentaire, l'ERMG (Economic Risk Management Group). L'une des tâches de cette organisation est de prodiguer des conseils pour lutter contre les conséquences de cette crise sur la santé et l'économie en général.

En ce qui concerne le secteur de l'horeca, cette organisation a élaboré un document intitulé "Le Guide des bonnes pratiques pour l'horeca". Un certain nombre de mesures préventives supplémentaires ont été incluses dans ce document.

En ce qui concerne la cuisine, ces mesures sont les suivantes :

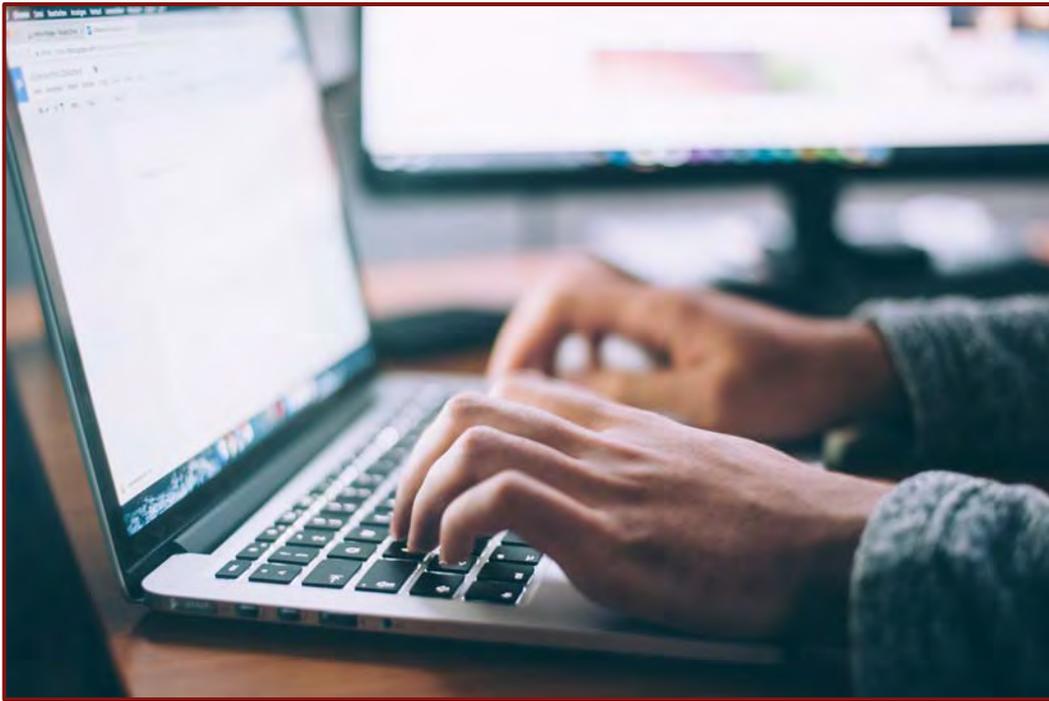
- ❖ Les personnes qui ne font pas partie du personnel permanent de l'établissement de restauration, comme les fournisseurs, ne peuvent pas entrer dans la cuisine.
- ❖ Essayez toujours d'appliquer la règle du mètre et demi.
- ❖ Ne tenez pas de réunions dans la cuisine.
- ❖ Aérez la cuisine à intervalles réguliers.
- ❖ Dans la mesure du possible, évitez de partager les outils (couverts, vaisselle, torchons, et autres.) avec les autres employés. Si cela n'est pas possible, nettoyez et désinfectez-les soigneusement après usage.
- ❖ Assurez-vous qu'il y ait suffisamment de produits de nettoyage et de désinfection dans la cuisine. Il est recommandé de se laver et de se désinfecter les mains au moins toutes les 30 minutes.
- ❖ Il est préférable de laisser une seule et même personne travailler sur un plat particulier. Si plusieurs personnes travaillent sur un même plat, elles se rapprocheront trop les unes des autres.
- ❖ Essayez de limiter au maximum les mouvements dans la cuisine.
- ❖ Tous les employés doivent porter une toque de chef ou un filet à cheveux et le port d'un masque buccal est également obligatoire. Si nécessaire, des écrans faciaux peuvent être ajoutés.
- ❖ Ne prévoyez pas d'activités où la distanciation sociale n'est pas possible. Donner des cours de cuisine n'est pas possible pour l'instant.

Pour conclure

Je peux bien imaginer que toutes ces mesures ne vous rendent pas plus heureux et qu'elles ne sont pas toujours faciles à suivre pendant un quart de travail chargé. Mon conseil : faites-le quand même et avec minutie ! Si l'horeca est autorisé à s'ouvrir, que ce le soit définitivement.



9. Quelles sont les informations numériques recherchées par vos clients ?



Il est impossible d'imaginer notre société sans le numérique. Même avant la crise du coronavirus, il était important de disposer d'un site Internet convivial et de canaux de médias sociaux. La pandémie actuelle n'a fait qu'accroître la demande d'informations numériques claires et actualisées.

En tant qu'entrepreneur de l'horeca, savez-vous à quoi vous devez prêter une attention particulière ? Permettez-moi de vous les énumérer.

Qu'attendent les clients potentiels lorsqu'ils visitent votre site Internet ou vos médias sociaux ? En résumé : une information claire et récente et une utilisation des plus simples.

Des informations claires et récentes

Les clients potentiels recherchent principalement les informations suivantes :

- ❖ La localisation de votre établissement
- ❖ Vos coordonnées
- ❖ Ce que votre établissement représente et quel groupe cible vous visez
- ❖ Votre offre
- ❖ Vos prix
- ❖ Images d'ambiance du lieu, de l'intérieur et de la vaisselle
- ❖ Expériences vécues par d'autres clients

Plus les informations sont claires, plus vous avez de chances d'inciter les clients potentiels à choisir votre entreprise.

Outre une information claire, une information récente est tout aussi importante.

Mettez régulièrement à jour votre site web et les canaux de médias sociaux. Si vous avez apporté des modifications, examinez-les du point de vue du client. Assurez-vous que tous les liens fonctionnent de manière optimale. Rien n'est plus ennuyeux que « Erreur 404 » ou « Page non trouvée ».

Facilité d'utilisation

Les utilisateurs n'aiment pas faire défiler les informations à l'infini pour les lire.

Lorsque les clients potentiels recherchent des informations sur un ordinateur, ils ont souvent plus de temps pour tout lire. De plus, il est plus facile de trouver ce que vous cherchez sur un écran aussi grand. Des études de marketing ont toutefois permis de constater que la plupart des visites sur les sites Internet se font par l'intermédiaire de smartphones.

Assurez-vous donc que votre site soit optimisé pour une utilisation mobile !

Si les clients doivent faire défiler un grand nombre de pages sur leur smartphone ou si différents onglets doivent être ouverts pour obtenir toutes les informations, ceux-ci abandonneront rapidement. Résultat : il arrive souvent qu'ils ne fassent pas de réservation.

En parlant de réservation : assurez-vous d'avoir un bouton de réservation bien visible !

Si des clients potentiels sont arrivés sur votre site web via leur smartphone, il y a peu de chances qu'ils se donnent la peine de prendre un stylo et du papier, de noter votre numéro de téléphone et de faire une réservation par téléphone. Vous pensez probablement que c'est aussi un problème.

Un bouton de réservation clairement indiqué sur chaque page de votre site Internet facilite grandement les réservations. De plus, vous recevrez ainsi immédiatement toutes les réservations et vous pourrez faire une planification beaucoup plus efficace.

Une attention particulière : le code QR

La numérisation ne se poursuit pas seulement en ligne. En raison de l'épidémie de coronavirus, la numérisation sera également de plus en plus utilisée dans les établissements horeca eux-mêmes. L'utilisation des codes

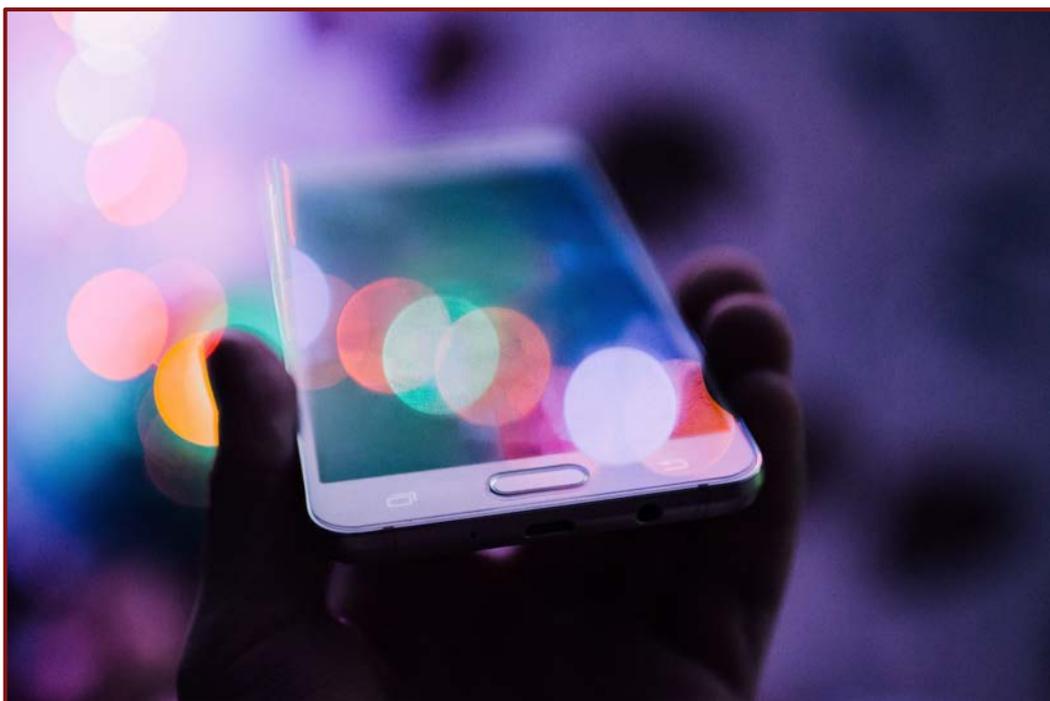
QR (Quick Response codes) permet d'éviter le contact physique avec les surfaces sur lesquelles le virus corona peut survivre.

Avez-vous déjà pensé au nombre de mains différentes par lesquelles passe votre menu ? Au moyen d'un code QR imprimé sur la table, les clients peuvent scanner et télécharger votre menu avec leur smartphone.

Les commandes peuvent également être passées via ce code QR. Cependant, les gens aiment toujours transmettre leur choix au serveur. La combinaison d'un menu numérique et d'une approche personnelle est l'exemple parfait d'un service optimal. Vos clients l'apprécieront certainement.

Vous pouvez également lier ce code QR au paiement. Avec un code QR sur le reçu, les clients peuvent payer immédiatement sans avoir à tenir des pièces, des billets ou des cartes de paiement.

La numérisation va devenir la nouvelle norme. Pensez-y lorsque vous redémarrez votre établissement horeca.





10. Besoin d'aide en ces temps difficiles ? Une consultation est possible !



Un grand nombre d'entrepreneurs de l'horeca sont actuellement confrontés à des difficultés. La crise du coronavirus est responsable de nombreuses victimes, non seulement en termes de santé, mais également en termes économiques. Anvers, en particulier, a été durement touchée par la Covid-19 elle-même, mais aussi par les nouvelles mesures prises pour lutter contre la pandémie.

Les conséquences indirectes de la crise du coronavirus a malheureusement fait de nombreuses victimes.

Plusieurs entrepreneurs de l'horeca ont du mal à se maintenir financièrement et mentalement. Nombreux sont ceux dans l'horeca souffrant de dépression. J'ai récemment reçu la nouvelle tragique que même certains entrepreneurs ont volontairement mis fin à leur jour.

Quelles que soient les difficultés que rencontrent actuellement le secteur de l'horeca, je vous conseille de ne jamais perdre courage. Avez-vous besoin d'une assistance, d'une aide ?

Vous pouvez venir me voir pour une consultation personnelle

Lors d'une telle consultation, vous pouvez me parler en tête à tête et en toute confidentialité de la situation exacte des problèmes relatifs à votre établissement de l'horeca Ensemble, nous pourrons évaluer la situation de votre entreprise. Je pourrais vous fournir des conseils personnalisés sur la meilleure façon de procéder. Je peux également vous aider si vous désirez demander une aide gouvernementale, mais que vous ne savez pas exactement comment le faire.

Les consultations peuvent bien sûr également se faire par téléphone. Je suis également joignable par l'intermédiaire d'un grand nombre de moyens de communication - plus modernes et plus directs - tels que Zoom, Skype, Google Hangouts Meet ou Messenger.

Mesures de soutien supplémentaires

Les autorités flamandes ont quand même quelques bonnes nouvelles à annoncer : pour compenser la baisse du chiffre d'affaires, certaines entreprises peuvent compter sur un paquet de soutien supplémentaire. Cette mesure s'applique aux entreprises ayant subi une perte de chiffre d'affaires. De plus amples informations sur l'aide au secteur de l'horeca (coronavirus) sont disponibles [ici](#).

Pour conclure

Si vous avez besoin de plus d'informations sur tout ce que vous pouvez faire en ces temps difficiles pour gérer efficacement votre entreprise de horeca, n'hésitez pas à me contacter. Ensemble, nous pourrons trouver des solutions pour limiter vos pertes en cette période compliquée.



L'horeca APRÈS le coronavirus

Il faudra un certain temps avant que toute la crise du coronavirus soit terminée... Il y a même des voix affirmant que nous devons apprendre à vivre avec le virus et que la vie ne sera plus jamais la même qu'auparavant. Une déclaration plutôt négative... Personnellement, je pense (et surtout j'espère) au contraire que cela n'ira pas aussi loin. Malgré l'impact très négatif que le coronavirus a eu sur l'horeca ces derniers mois, je continue à penser positivement et à prendre des mesures pour aider les entreprises du secteur à se remettre sur pied. Après tout, cette situation ne peut pas continuer !

Comme vous le savez peut-être déjà, j'ai créé le groupe privé « Horeca post CORONA » sur Facebook. L'intention de ce groupe Facebook est d'aider les restaurateurs à redémarrer leur activité lorsque les mesures visant à limiter le coronavirus seront assouplies ou abandonnées. Ce groupe Facebook me permet de vous proposer de nombreux conseils, mais votre contribution et vos idées sont également les bienvenues.

Si vous désirez davantage de conseils, si vous avez de bonnes idées à partager, ou si vous souhaitez rester informé de toutes les mesures et projets, rejoignez le groupe privé [Horeca post CORONA](#) sur Facebook dès que possible ! En étant tous unis, il sera sûrement un peu plus facile de surmonter cette crise.



Si vous souhaitez savoir comment je peux vous aider à démarrer et/ou à exploiter votre établissement horeca, ou si vous avez des questions pratiques sur les mesures de soutien gouvernementales, n'hésitez surtout pas à me [contacter](#). Permettez-moi de vous aider !

Est-ce que je peux aider ? Appelez dès à présent le +32 (0) 475 492 953

Gino Vermeulen

www.ginovermeulen.be