

## RÉSEAUX SOCIAUX

Outils incontournables,  
stratégies variées



L'INVITÉE  
**ÉMILIE BONAVENTURE**  
BE ATTITUDE

ICI ET LÀ, UNE AUTHENTIQUE  
« CAVE À MANGER » À VALENCE

TENDANCES ET CONSEILS SUR  
LES **BOISSONS FRAÎCHES**

SE LANÇER RÉELLEMENT DANS  
UNE DÉMARCHÉ **ANTIGASPI**

## Conseils pratiques avec **Onboard academy**



Mélanie Prudhon.

Fondatrices du bureau de conseil en restauration ON ([www.on-lebureau.com](http://www.on-lebureau.com)), Mélanie Prudhon et Hélène Hauville ont récemment lancé une application mobile dédiée à la formation du personnel de restauration, ON board academy, avec l'ambition de dépeussier le format e-learning.  
► [www.onboardacademy.fr](http://www.onboardacademy.fr)

## Animer son équipe, efficacement...

*Cela ne paraît pas toujours simple pour un dirigeant de motiver et d'animer son équipe ou son effectif sans y passer trop de temps. Il existe pourtant des solutions concrètes et aisées à déployer. Faisons le point avec Mélanie Prudhon, cofondatrice d'ON board academy.*

Informations recueillies et coordonnées par Anthony Thuret



■ **Débrief** de 10 min après le service : ce qui a été bien fait (félicitations), ce qui peut être reproduit (mémorisation des bonnes pratiques), ce qui aurait pu être mieux géré et comment (brainstorming), objectifs du lendemain...

■ **Feedback négatif**, si nécessaire : concernant un comportement n'ayant pas répondu

aux attentes. Le préparer un minimum, et le faire rapidement, en face-à-face.

■ **Défis** : par exemple, celui ou celle qui vend le plus de desserts ou de suppléments ne fait pas le ménage, ou aura un week-end off... « On peut animer son équipe sans récompense financière, tout en motivant et en apportant du fun ! » commente l'experte.

■ **Entretiens individuels** : fixés à l'avance et qu'on n'annule pas (report si urgence), pour conserver sa crédibilité. Cela peut durer 30 min, avec un ordre du jour précis : période passée et objectifs fixés, chiffres et performances, qualité, nouveaux objectifs... « Attention, ces derniers doivent être SMART : spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis. On évitera les formules du type "Fais mieux demain !" » conseille Mélanie Prudhon.

■ **Réunions d'équipe** : qui ne durent pas des heures, mais permettent à chacun de s'exprimer. Il vaut mieux une réunion trimestrielle tenue, qu'une réunion mensuelle annulée 1 fois sur 2... « Les réunions permettent de fédérer, et de transmettre les infos clés », rappelle l'experte.

■ **Communication interne** : souvent négligée, « elle est la cause n°1 de démotivation ». Les associées conseillent de mettre en place un cadre permettant la systématisation de la diffusion d'informations : tableau d'affichage ; messagerie instantanée ; mémo/e-mails ; bilans en libre consultation... ●

### LE CONSEIL EN +

#### Choyer les meilleurs éléments de l'entreprise

« Le dirigeant passe souvent du temps à gérer les problèmes, et en consacre peu à s'occuper des collaborateurs qui travaillent très bien, les "stars" de l'entreprise, lance Mélanie Prudhon. Il faut en avoir conscience et faire en sorte de traiter les soucis avec rationalité et rapidement, pour soigner ses "stars", qui font le succès du groupe ou restaurant. Elles sont souvent silencieuses, mais lorsqu'elles décident de partir, c'est souvent trop tard ! »



Il est conseillé de réaliser de rapides briefings et débriefings pour chaque service.