

## La clientèle

"**Le client est roi**", cette affirmation démontre le souci des commerçants pour le bien être de leur clientèle. Mais tous les clients sont différents et même s'ils sont tous rois, ils ont tous des attentes différentes. Donc, bien connaître ses clients permet de mieux les servir, mais quels sont les différents types de clients en hôtellerie restauration ?

### 1 : Les principaux types de repas :

Nous prenons notre repas au restaurant pour couvrir différents types de besoins.

#### 1.1 : Repas nutritif

Ce type de repas a pour but de couvrir nos besoins physiologiques quotidiens, cela correspond au sandwich rapidement consommé au coin d'une table, d'un repas pris à la cantine scolaire, etc... L'objectif du client est de manger vite, pas cher et bon. La durée moyenne du repas est de 30 à 50 minutes. La restauration de collectivité et la restauration rapide répondent le mieux à ce besoin.

#### 1.2 : Repas d'agrément ou loisir

##### 1.2.1 : Moyen de gamme

Ici, le client cherche un compromis entre le plaisir et le prix. C'est le repas pris au restaurant avec des amis ou avec de la famille. Le client tient à se faire plaisir, il prend le temps de consommer mais ne tient pas à payer trop cher pour ce genre de prestation. Les formules de restauration les mieux adaptées à ce type de clientèle sont la restauration à thème, les brasseries haut de gamme, la restauration classique (les restaurants de tourisme). La durée moyenne du repas est de 1 heure à 1h30 et le budget est assez moyen.

##### 1.2.2 : Haut de gamme

Dans le cadre du repas loisir haut de gamme, le client cherche avant tout le plaisir, le prix est un élément secondaire. C'est typiquement le déjeuner ou le dîner pris dans un restaurant classique très haut de gamme, comme les restaurants étoilés au guide Michelin. La durée du repas est assez longue, 2 heures au minimum et le budget est important.

#### 1.3 : Repas d'affaires

Il s'agit généralement d'entrepreneurs qui utilisent le restaurant comme théâtre de leurs négociations. L'organisateur de ce type de repas cherche avant tout à assurer un grand plaisir pour ses hôtes qui sont aussi généralement ses clients. Comme pour le repas loisir haut de gamme, c'est le restaurant classique très haut de gamme qui est généralement choisi pour ce type de prestation. La durée est au minimum de 2 heures et le budget peut être très important.

## 2 : Le profil psychologique de la clientèle

Selon le type de repas qu'il consomme, le client adopte un comportement différent :

### 2.1 : Le client indifférent

C'est le client type pour le repas nutrition. Tant que ce qu'il consomme est correct (point de vue gustatif et prix), il est satisfait et ne prête guère attention au personnel ou à la qualité du service. Il tient à assurer ses besoins physiologiques, c'est tout.

### 2.2 : Le client guidé

C'est le client qui fréquente des restaurants prestigieux référencés dans un guide (Michelin ou Gault et Millau) ou qui lui sont conseillés par son entourage. Il fréquente ces restaurants dans le cadre des repas loisirs haut de gamme et il recherche avant tout la reconnaissance de son rang à travers ce genre d'établissement. C'est un client extrêmement exigeant.

### 2.3 : Le client connaisseur

C'est le client gastronome qui profite de chacun de ses repas (loisir ou affaires) dans des restaurants moyens et haut de gamme pour juger et analyser la qualité de la prestation. Il est donc sensible à tout mais c'est un client fidèle s'il trouve satisfaction.

### 2.4 : Le client méfiant

Par défaut, c'est le client qui aurait tendance à penser que les restaurants incitent les gens à dépenser plus et qu'il faut être méfiant. On trouve ce client dans tous les types d'établissements mais il est le plus souvent présent dans les repas loisirs moyen de gamme. C'est le client le plus difficile à convaincre.

### 2.5 : Le client "sympa"

C'est le client qui fait confiance et cherche à avoir une relation amicale avec le personnel. Il sera facile à conseiller mais il ne faut pas le tromper car il manifesterait vivement son mécontentement et sera alors perdu à jamais