

..

## La cliente laisse une mauvaise critique, le directeur du restaurant écrit une réponse qu'elle n'oubliera pas.

On dit que le client a toujours raison, mais ce n'est pas toujours vrai. C'est aussi ce qu'un directeur de restaurant situé en Angleterre a décidé de rappeler à un client mécontent. Hannah C. vit à North Yorkshire, au Royaume-Uni, et a passé l'après-midi avec des amis dans cet établissement et considère que le service laisse à désirer.

Hannah était si mécontente de son expérience dans ce café qu'elle a décidé d'écrire un commentaire négatif sur Tripadvisor. Voici comment elle a décrit sa visite au Café And Bistro de Bennett :

*Cet endroit est vraiment terrible. Je suis allée prendre un thé un après-midi avec des amis et j'ai un budget limité. J'ai commandé une tasse d'eau chaude avec une tranche de citron qui, tout d'abord, n'a pas été servie en même temps que les gâteaux et les boissons de mes amis. Ensuite, j'ai dû payer 2.29 € pour l'eau chaude et une fine tranche de citron. Quand j'ai demandé pourquoi j'avais à payer tant pour un peu d'eau, le serveur répondit brusquement : « Eh bien, savez-vous ce que coûte un citron ? Oui, ça ne coûte pas 2.29 €. Ensuite, il m'a informé par erreur qu'une « théière » (que je devais payer) coûtait autant qu'un citron. Juste pour montrer combien le prix demandé était ridicule, mon ami a commandé un morceau de gâteau au chocolat qui coûte 2.19€.*

*Je ne recommanderais certainement pas cet endroit. Et le garçon effronté qui m'a servi devrait être renvoyé.*

*Je ne reviendrai pas et je dirai à mes amis et à ma famille de ne pas y aller.*

Le gérant du restaurant a pris connaissance de l'article, mais au lieu de simplement s'excuser, il a décidé d'expliquer à Hannah pourquoi elle n'avait pas à avoir l'impression d'avoir été abusée par les prix.

Il a préféré lui expliquer les coûts inhérents à la gestion d'un établissement afin de lui expliquer pourquoi une simple tasse de thé lui coûte plus chère que ce à quoi elle s'attend.

Je suis navré que vous ayez eu l'impression d'avoir été trompée et je vais essayer d'expliquer pourquoi cette impression est fautive. Vous êtes entrée dans le café et le serveur vous a amené à votre table, vous a donné un menu, a attendu un peu et a pris votre commande.

Il l'a enregistrée dans la caisse, a pris une tasse, un plateau et une cuillère et les a amenés à la cuisine. Là, il a choisi un couteau, une planche à découper, a pris un citron dans le frigo, a coupé une tranche et l'a posé sur la soucoupe. Puis il est retourné à la salle à manger, a versé de l'eau chaude et a apporté votre commande à votre table.

Lorsque vous avez terminé, il a établi votre addition, procédé à l'encaissement par carte bancaire et a enregistré votre paiement. Après, il est retourné à votre table, a débarrassé votre tasse, votre soucoupe et votre cuillère, les a emmenés dans la cuisine, les a lavés et séchés, ainsi que le plateau et le couteau, et a jeté le reste du citron.

Puis il est retourné à la salle à manger, il a nettoyé votre table, dressé un nouveau couvert et attendu le prochain client. Cela lui pris environ 2 à 3 minutes.

Les coûts généraux de l'entreprise, c'est-à-dire le loyer, l'électricité, les frais bancaires, etc. sont d'environ 31.27 € par heure d'ouverture. Je paie à mes collègues un salaire décent, et après avoir inclus les congés, les taxes et assurances nationales, le temps non productif avant et après la fermeture, le coût horaire pour un serveur est de 14.60 €.

Par conséquent, le coût total est de 46.93 € par heure, soit 0.79 € par minute, ce qui signifie que le coût pour 2 à 3 minutes de service est compris entre 1.56 et 2.29 €. Ensuite, l'état taxe 20%, ce qui augmente le coût entre 1.88 € et 2.27€, que vous commandiez un sachet de thé que j'achète 0.20 € ou la tranche d'un citron que j'achète 0.50 €.

Je dois payer mes fournisseurs, sinon ils ne pourront plus faire tourner leur business.

Le prix d'une tasse de thé au centre-ville est plus cher que celui que vous faites à la maison, mais malheureusement, c'est la dure réalité de la vie. C'est en fait l'entreprise qui coûte de l'argent, plus que les ingrédients.

Peut-être que la franchise dont nous avons fait preuve a été déclenchée par le manque de respect que j'ai perçu de votre part, en supposant que souhaitiez obtenir un service gratuit.



Bennett's Cafe and Bistro