

# LE CHR ET SA CLIENTELE

## 1. Commercialisation

Un client peut avoir eu connaissance de votre établissement par une recommandation, par la réception d'un mailing, par une publicité, par votre présence dans un guide, dans l'annuaire téléphonique ou tout simplement en passant devant chez vous.

(Généralement, il ne précise pas comment il connaît votre maison).

Dans tous les cas, vous devez répondre à sa demande de renseignements **rapidement**. Peut-être consulte-t-il aussi vos confrères qui peuvent être plus prompts que vous à réagir.

### Commentaires

A noter : commencez systématiquement par remercier ce client potentiel pour sa démarche et n'hésitez pas à utiliser « Cher Monsieur », « Chère Madame »... Pour personnaliser la lettre employez la première personne du singulier. Toutefois, renvoyez adroitement sur le responsable du service concerné, si vous avez l'habitude de déléguer.

Cette réponse à une demande de renseignements doit toujours être accompagnée de l'envoi d'un dépliant.

Vous présenterez les attraits et les principales caractéristiques de votre établissement. Vous préciserez aussi vos tarifs les plus courants, qui ne figurent généralement pas dans votre dépliant pour cause de variation. Une solution astucieuse consiste à imprimer une simple feuille de tarifs (dont le coût de fabrication est réduit), que l'on glissera ensuite dans le dépliant.

### Réponse à une demande de renseignements

*Cher Monsieur,*

*Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre établissement.*

*Nous nous empressons de vous envoyer, ci-joint, 2 propositions de menus pour un banquet, dont les prix varient entre... et... F. Nous pouvons étudier ensemble un menu spécial pour votre réception.*

*M..., Directeur du Restaurant, se fera un plaisir de vous faire visiter nos salons, afin de choisir celui qui vous conviendrait le mieux.*

*Nous attendons donc votre venue.*

*En vous assurant de nos meilleurs soins pour la réussite de votre réception, nous vous prions de croire à nos sentiments dévoués.*

*le Directeur*

*P.J. : 1 dépliant*

*2 menus de banquet*

### 1<sup>er</sup> cas de figure

Le client potentiel souhaite des informations sur une de vos prestations : ici, les banquets.

Si la capacité de vos salons n'est pas précisée sur votre dépliant, rajoutez-la à votre courrier, ainsi qu'éventuellement le montant des arrhes exigé.

### 2<sup>e</sup> cas de figure

Si la demande d'informations est imprécise et concerne l'ensemble de votre établissement. Vous répondez à ce client potentiel par une lettre plus courte et générale.

*Cher Monsieur,*

*Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre maison. Nous nous empressons de vous envoyer notre dépliant, dans lequel figurent les prix de nos différentes prestations.*

(personnalisation du type : Nous sommes persuadés que le calme de notre parc et le confort de nos nouvelles chambres vous séduiront).

*Nous espérons vous compter prochainement parmi nos clients et souhaitons que nos prestations répondront à vos aspirations pour passer un agréable séjour.*

*Nous vous prions d'agréer, cher Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.*

*le Directeur*

*P.J. : 1 dépliant*

#### Commentaires

Vous pouvez préciser la catégorie de votre établissement (hôtel ou restaurant) mais jamais la note décernée par un guide gastronomique, quelque peu subjectif.

### **Réponse à une demande de tarif**

Certains hôteliers précisent :

*« Toute demande de réservation définitive doit être accompagnée d'un versement d'arrhes correspondant à environ 20 % du montant total du séjour ».*

Pour la restauration aussi, un versement d'arrhes peut être exigé, dans le cas de banquets, cérémonies.

*« Nous restons à votre disposition pour un complément d'information ».*

Cette formule doit être rajoutée par rapport à la lettre précédente.

#### Commentaires

Même introduction que la lettre précédente. Cette demande de renseignements est plus précise. N'hésitez donc pas à les inciter à réserver rapidement.

### **Etablissement d'un devis pour une prestation**

*Cher Monsieur,*

*Vous voudrez bien trouver une proposition de menu, que le chef, M..., vous suggère, selon son marché et sa créativité, pour votre repas d'anniversaire.*

*Foie gras de canard  
Filet de loup soufflé  
Fromages du terroir  
Entremets aux fraises*

*Prix :... F par personne sans les vins*

*Pour les enfants... F*

*Nous restons à votre entière disposition pour vous conseiller sur le choix des vins.*

*Dans l'espoir que cette proposition vous satisfera, nous vous prions,*

...

#### Commentaires

Cette lettre, de même qu'un mailing, doit être « vendeuse ». Elle répond à une demande écrite ou orale. Cette proposition sera sans doute comparée à celles de vos confrères restaurateurs.

N'hésitez pas non plus à parler de la créativité du chef.



### Commentaires

Le style est franc et courtis.

Inutile d'employer, dans ce cas, de longues formules de politesse.

Cette lettre s'adresse à des habitués qui figurent dans votre fichier.

C'est une bonne manière de vous rappeler à eux.

### Commentaires

Cette lettre est bienvenue lors d'un changement de responsable, survenu par exemple par un départ en retraite. En aucun cas, pour un licenciement inattendu.

Voici une manière de se rappeler à la mémoire du client lors des changements au poste de : cuisinier, sommelier, maître d'hôtel, chef de réception sous-directeur, directeur...

Si le salarié qui part n'a pas laissé un souvenir impérissable, annoncez dès la première phrase le nom du nouvel arrivant.

Si elle est solide, précisez son expérience, acquise dans d'autres établissements.

### Commentaires

Pour ce type de courrier, vous pouvez vous permettre d'échapper au classicisme.

Afin d'être convainquant, utilisez un ton alerte, des mots concrets, des phrases exclamatives et employez des images. Vous pouvez également commencer par une question.

« Réservez dès maintenant votre séjour, votre table... »

En fin de message, cette formule est commerciale et directe.

N'hésitez pas à établir des comparaisons. Toutefois, si certaines professions citent des témoignages de clients satisfaits, bien entendu, une telle pratique ne peut s'appliquer à l'industrie hôtelière.

Les professionnels du marketing direct conseillent d'accentuer l'effet de **PERSONNALISATION**.

Répétez le nom du destinataire.

Quant à la **PRESENTATION**, elle se différencie de la lettre commerciale traditionnelle.

C'est le rôle de votre imprimeur de vous conseiller pour la réalisation d'une mise en pages « vendeuse ».

N'hésitez pas à recourir au soulignement pour certaines phrases, sans pour autant abuser de ce procédé (lecture difficile).

Enfin, pour personnaliser l'envoi, il est possible de mettre en évidence la signature du responsable en employant une encre d'une couleur différente du reste de la lettre.

## Annnonce d'une promotion

*Cher Monsieur,*

*Vous comptez parmi nos fidèles clients.*

*Nous vous réservons la possibilité de profiter de notre **MENU SPECIAL CHASSE**, qui débute le...*

*Notre chef, M..., vous proposera sa gamme de gibiers ainsi que de nombreuses terrines.*

*Nous nous réjouissons d'avance de votre venue.*

*A bientôt.*

## Nomination au sein de l'équipe

*Nous tenons à informer nos fidèles clients que Monsieur..., qui avait en charge... (poste), sera remplacé par Monsieur... à compter du...*

*Ce dernier se fera une joie de vous connaître.*

*Nous serons heureux de vous voir bientôt dans notre établissement.*

*Nous vous prions de croire en nos dévoués sentiments.*

*le Directeur*

## Le mailing

L'objet du mailing ou lettre publicitaire est de vendre !

L'attention du destinataire doit être retenue **DES LES PREMIERS MOTS**.

Ce courrier doit gagner sa confiance et le pousser à réagir.

On ne répètera jamais assez que la phrase la plus importante, celle qui doit avoir le meilleur impact auprès du lecteur, est la première.

### 1<sup>er</sup> exemple

*Cher Monsieur...,*

*Savez-vous, M..., que... congrès ont été organisés dans notre ville en 19... ?*

*Notre établissement peut se charger de l'organisation de vos manifestations professionnelles : séminaires, congrès, banquets...*

### 2<sup>e</sup> exemple

Ce mailing s'adresse à des responsables d'associations (culturelles, sportives...)

*Cher Monsieur...,*

*L'une de vos préoccupations actuelles est sûrement l'organisation de soirées pour votre association.*

*Pour y répondre, nous vous proposons de connaître notre établissement, et visiter notamment nos salons qui conviennent parfaitement à des réceptions dansantes.*

*Nous vous joignons un dépliant sur notre entreprise.*

*Nous vous prions de croire, cher Monsieur, à l'assurance de nos meilleurs sentiments.*

*la Direction*



### Sur quels supports ?

Une lettre commerciale peut aller directement à la corbeille alors qu'un télex ou une télécopie se lisent plus fréquemment. C'est pourquoi certains professionnels utilisent ces moyens de transmission percutants.

Porteurs d'informations plus importantes qu'un simple courrier, télex et télécopie retiennent l'attention du destinataire, souvent décideur.

## 2. Suivi relationnel

### Envoi d'une nouvelle carte de restaurant

Madame, Monsieur,

*Le printemps approche !*

*Le chef, Monsieur..., à son habitude, a fait preuve de créativité pour sa nouvelle carte, proposée à partir de mai, dans notre maison.*

*Nous ferez-vous la joie de venir la découvrir ?*

*Cordialement*

*le Directeur de la restauration*

### Réponse à une réclamation d'un client

Cher Monsieur,

*Nous avons pris toutes les dispositions pour que cet incident de réservation ne se reproduise plus à l'avenir et vous remercions de nous l'avoir signalé.*

*Nous espérons que nos bonnes relations ne subiront pas de préjudice. Nous vous prions...*

## 3. Réservation

### Confirmation d'une réservation

Cher Monsieur,

*En réponse à votre lettre du..., nous sommes heureux de vous confirmer votre réservation pour... chambres, de... personnes, avec bain (ou douche) du 7/4 au...*

*Nous vous remercions de nous envoyer... F d'arrhes.*

*Nous vous prions...*

#### Commentaires

Le restaurateur peut, dans ce cas, conclure par une interrogation.

Relire dans la partie I : « l'annonce d'une promotion ».

#### Commentaires

Si vous avez pratiqué le surbooking, envoyez une lettre d'excuse au client que vous n'avez pu loger.

#### Commentaires

Certains clients réservent une table de restaurant par courrier, principalement pour des établissements haut de gamme ou pendant des périodes chargées. Le restaurateur devra alors leur répondre, comme le fait l'hôtelier. Le plan d'accès de votre établissement ainsi que l'heure maximale d'arrivée peuvent être précisés.

L'hôtelier indiquera le montant des arrhes qu'il attend.

## Demande d'arrhes, d'acompte

Cette lettre est envoyée après la confirmation de réservation du client, qui aurait omis d'envoyer des arrhes, malgré la précision de votre premier courrier.

*Cher Monsieur,*

*Nous nous réjouissons de votre venue dans notre établissement du 7 avril au... Toutefois, conformément à notre premier courrier, toute réservation définitive doit être accompagnée du versement d'arrhes.*

*Nous vous remercions de nous envoyer par retour le somme de... F.*

*Nous vous prions, cher Monsieur, d'agréer l'expression de nos meilleurs sentiments.*

la Direction

### Commentaires

Le montant des arrhes est fixé librement par l'hôtelier qui tiendra compte de l'époque de la réservation (basse ou pleine saison).

Pour que les arrhes constituent un moyen de dédit et non un acompte, le professionnel doit demander un montant précis.

Le propos doit être habile et pas trop sec.

## Impossibilité de réservation

*Monsieur,*

*Vous nous avez écrit pour une réservation pour le...*

*Nous avons le regret de ne pouvoir vous accueillir dans notre établissement, pour la période souhaitée.*

*Soyez assuré que nous serons heureux de vous recevoir une prochaine fois.*

*Nous vous prions...*

la Direction

### Commentaires

Ce courrier n'est pas accompagné d'un dépliant car le client en possède sûrement déjà un.

Il est inutile de préciser pourquoi votre établissement est complet : un car de voyageurs, un congrès... N'hésitez pas à proposer d'autres dates dans le cas où le client pourrait modifier ses plans.

Si votre établissement est fermé pour les vacances, indiquez vos dates habituelles de fermeture.

Certains professionnels proposent de se charger de la réservation dans un établissement voisin.

Si vous entretenez de bonnes relations avec un confrère, indiquez systématiquement ses coordonnées. (A moins que cela ne soit une période chargée pour tous)

Si votre confrère est « beau joueur », il vous enverra à son tour des clients !

## Réservation non honorée

*Monsieur,*

*Vous nous avez réservé une chambre au nom de Monsieur..., le... (ou une table de... couverts, le...), mais nous n'avons pas eu l'honneur de votre présence.*

*A l'avenir, nous nous verrions dans l'obligation de vous facturer une nuit (seulement dans le cas de l'hôtellerie).*

*Nous restons à votre disposition et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.*

Michel Parant  
Directeur de l'hébergement

### Commentaires

Les professionnels ont des opinions partagées sur l'utilité de cet envoi.

Cela permet au client de réagir positivement : pour s'excuser de cet incident, il reviendra dans votre établissement.

S'il ne revient pas, peut-être avez-vous perdu un client peu scrupuleux !



## 4. Paiement

### Lettre d'envoi de facture

Facture N°...

Nos références...

*Cher client,*

*Nous vous remercions de votre passage dans notre établissement et vous prions de nous régler le montant de votre facture du 7 avril, d'un montant de... F.*

*Détail :... nuitées + repas = total*

*Dans l'attente de vous accueillir à nouveau, nous vous prions, cher client,...*

### Rectification d'une facture

*Monsieur et cher client,*

*Notre Directeur de la restauration a pris connaissance de votre lettre du 7 avril dernier, relative à une erreur de facturation.*

*Après vérification, nous reconnaissons le bien fondé de votre réclamation et annulons votre facture N° 283.*

*Veillez nous excuser d'avoir compté les apéritifs, compris dans le prix du menu.*

*A l'avenir, nous veillerons à ce que de telles erreurs ne se reproduisent pas. Nous vous prions de trouver, ci-joint, un chèque de remboursement de la différence.*

*Soyez assuré, Monsieur et cher client, de nos sentiments les meilleurs.*

*le Directeur*

### Litiges de paiement

Ils peuvent être causés par :

- une facture non reçue
- un oubli
- une contestation sur le prix
- une impossibilité de payer
- une mauvaise volonté

Vous devez donc convaincre le client de régler **mais** vous ignorez sa motivation de non-paiement.

Est-il mécontent, mauvais payeur ou simplement négligent ?

Ne soyez pas trop ferme car cela pourrait nuire à vos relations ultérieures.

Un conseil : vous devez toujours présumer un oubli de sa part.

#### Commentaires

L'hôtelier joindra les doubles de notes quotidiennes de chaque service.

#### Commentaires

N'hésitez pas à employer le mot « erreur ».

Le chef d'entreprise présente des excuses.

Il envoie un remboursement mais peut aussi accorder un avoir pour une nouvelle prestation dans l'établissement. Attention, car cette réparation n'intéresse pas la clientèle de passage.

**Commentaires** 

Cette première lettre est aimable et sera accompagnée d'une photocopie de la facture.

1ère lettre de relance

Monsieur,

*En date du 7 avril dernier, nous vous avons adressé une facture n°334 et espérons que celle-ci vous est bien parvenue.*

*Cependant, nous nous étonnons de n'être pas en possession de votre règlement.*

OU

*Nous nous permettons de vous signaler que la facture N°334 de ...F est restée impayée à ce jour.*

*Nous vous saurions gré de vous en acquitter au plus tôt.*

**Commentaires** 

Cette 2ème lettre rappellera l'envoi d'une première relance.

Vous pouvez ajouter l'engagement pris par le client :

« *Nous vous rappelons que vous vous étiez engagé à régler le montant de notre prestation le...*

2ème lettre de relance

Monsieur,

*Nous nous étonnons de n'être pas, à ce jour, en possession du chèque de ...F que vous réclamait notre lettre du 10 mai dernier.*

*Notre facture n°334 grevant toujours le débit de votre compte, nous vous demandons de bien vouloir nous créditer du montant par retour de courrier.*

*Dans l'attente de votre règlement, nous vous prions...*

**Commentaires** 

Cette dernière est plus sèche que les précédentes mais toujours polie.

Elle fait référence aux deux premières relances.

Si votre client est réputé étourdi, insistez sur l'ancienneté de vos relations commerciales.

Si sa solvabilité est douteuse, soyez plus ferme. Le recouvrement peut être mis alors dans les mains de la Justice.

3ème lettre de relance

Recommandé avec accusé de réception.

*Nous attirons votre attention sur les conséquences auxquelles vous vous exposez en ne réglant pas immédiatement votre facture n°334 du..., pour un montant de ...F.*

**Recouvrement par un avocat**

**Commentaires** 

L'entreprise charge un avocat du recouvrement des sommes dues par le client.

Ce courrier est court et simple. Les documents concernant l'affaire y sont joints.

Objet : recouvrement de la facture n°334 de M...

Mon cher Maître,

*J'ai l'avantage de vous adresser, ci-joint, le dossier référencé.*

*M..., qui a séjourné 3 nuits, du 7 au 9 avril dernier, dans mon établissement, n'a pas réglé une facture qui s'élevait à...F.*

*Je vous en souhaite bonne réception et vous prie de croire, cher Maître, à l'assurance de mes sentiments distingués.*

Michel Lombard  
Directeur Général

**Chèque sans provision**

Recommandé avec accusé de réception

Monsieur,

*Vous nous avez remis le chèque N°..., le ... en paiement de ..., pour une valeur de ...F.*

*Ce chèque a été rejeté par votre banque.*

*Nous attendons au plus vite votre régularisation.*

*Dans le cas contraire, nous nous verrons contraints d'entreprendre une action judiciaire.*

*Recevez, Monsieur, nos salutations.*

la Direction