

Pourboire ...

Corona Café / 36

Dimanche 16 mai 2021

A nous le petit noir en terrasse ! Ce sera mercredi* : il était temps ! Les cafetiers n'en peuvent plus, ils sont à sec. Ils vont vraiment avoir besoin de pourboires.

Ca tombe bien, les clients reviennent pour boire et nombre d'entre eux paieront en liquide.

Certains refusaient de verser un pourboire en verre et contre tout – voire préféraient être mal servis pour l'économiser ! D'autres faisaient les malins et demandaient un verre d'eau pour déclarer ensuite : « *Gardez, c'est pour-boire !* ». Mais beaucoup laissaient quelques pièces ... ou plus : des serveurs arrivaient ainsi à doubler leur salaire !

Problème : les donateurs les plus généreux sont souvent les plus âgés (donc pas éternels !) et avec l'avènement des cartes bancaires**, le pourboire se fait plus rare.

Comment en récupérer ? Un serveur, qui a de la bouteille, nous livre ses secrets :

- Souriez, c'est la base !

Gare au sale-air, les clients viennent pour passer un bon moment.

Et puis, présentez-vous. Si vous annoncez : « *Bonjour, je m'appelle Félix***, c'est moi qui m'occupe de vous ce midi ; avez-vous une idée de ce que vous voulez commander ?* », vous recevrez 30 % de plus que si vous prenez juste la commande.

Et si vous avez un accessoire (cravate ou autre), encore davantage !

- Regardez vos clients, ils verront que vous êtes attentif à leurs besoins.

Répétez la commande, c'est un gage de compétence (augmentation de 68% !) ; accessoirement, cela vous évitera d'éventuelles erreurs !

- Manifestez votre considération, cela influencera positivement vos clients.

On a tendance à aimer ceux qui nous estiment, ils seront donc instinctivement dans une disposition favorable.

Félicitez-les pour leur choix en notant leur commande ou adressez-leur un message agréable : *"C'était un plaisir de vous servir ce midi, passez une très belle journée"*.

- Créez une bonne ambiance (toujours dans la juste distance !) : faites un bon mot, racontez une histoire drôle ou trouvez des points communs avec votre client. Et mettez-vous les petits d'hommes dans la poche s'il y en a, leurs géniteurs seront conquis ! (coloriages, tours de magie etc.)
- Soignez la touche finale : les recherches montrent qu'on est très fortement influencé par ce qu'on a vu ou entendu en dernier. Cela impacte donc le pourboire : ajoutez une douceur, griffonnez un smiley ou un « *Merci* » sur la note ... ou annoncez simplement du beau temps !

* Après 37 semaines de fermeture depuis mars 2020 !

Il faudra attendre le 9 juin pour l'intérieur et le 30 juin la fin du couvre-feu.

** En France, le pourboire ne peut être intégré à la facture. Pourtant, la machine peut proposer d'en indiquer le montant avant d'entrer son code, comme c'est l'usage au Québec par exemple.

*** Ce prénom est issu du latin et signifie « heureux ».