



Laurent Pailhès.

avec **NEO** Engineering

Coach en restauration, Laurent Pailhès livre des enseignements issus de l'observation des pratiques et des problématiques de nombreux restaurants en France et à l'étranger. Il est le gérant fondateur du cabinet NEO Engineering (www.neoeng.com) qui a pour vocation d'aider les restaurants à se créer, à se développer et à faire de meilleures marges.

Le **snacking** et la **boulangerie**

© Steve Young - Fotolia.com



Nous l'avons vu et démontré dans nos 2 précédents numéros, à travers les chiffres et conclusions du Panorama B.R.A. 2017* : le segment des boulangeries poursuit son incroyable essor en France. Laurent Pailhès nous livre un billet d'humeur plein de conseils sur le sujet. **Propos recueillis par Anthony Thiriet**

*Procurez-vous ce Panorama du secteur inclus dans B.R.A. n°391 : info@bra-tendances-restauration.com



Où sont passés les sandwiches rosette, jambon-beurre et autres œufs durs qui trônaient jadis sur les comptoirs en zinc des bistros ? L'essor de la restauration rapide est passé par là, entraînant dans son sillage le développement d'une offre snacking de plus en plus innovante, qualitative et décomplexée. Une croissance partagée par de nouveaux acteurs que sont les boulangers et pâtisseries, qui ont su s'imposer sur ce segment, au grand dam des restaurateurs, qui étaient pourtant les mieux placés pour faire évoluer leur offre.

Nous savons que l'essor du snacking est surtout dû aux fortes évolutions des attentes clients : liberté de choix, liberté de service, liberté de payer... en un mot, liberté. Les restaurateurs traditionnels ont mal négocié ce virage. Ils s'accrochent pour beaucoup à vouloir fournir un service qui n'a plus lieu d'être. Le client ne cherche plus une simple prise en charge technique avec un service à table mais une efficacité franche, rapide et souriante dans l'acte d'achat. Et parmi ceux qui ont franchi le pas et intégré un service rapide en parallèle de produits de qualité, ils sont nombreux à sous-estimer encore l'importance du visuel, du process de vente et de la marque. Conséquence : le segment du snacking a accueilli de nouveaux entrants.

Finalement, qui mieux que les boulangers et les pâtisseries étaient idéalement placés pour vendre des sandwiches et des salades ? Ces professionnels disposent de 3 avantages premium : celui de faire du bon pain, celui de savoir agencer une vitrine réfrigérée et celui de savoir gérer une file de clients qui attendent. Ce qui pourrait être amélioré dans leur offre de restauration rapide, c'est la qualité et la quantité des produits utilisés, autrement dit la composition des fiches techniques. Les restaurateurs le savent, et c'est là l'avantage lié à leur situation de départ. Ils savent que le coût matière comprend un pallier minimum en dessous duquel se pose un problème de qualité. Dès lors, les sandwiches des restaurateurs sont mieux fournis et plus explicites, et les salades mieux composées.

Amis boulangers, pour satisfaire davantage vos clients, ne commettez pas l'erreur de nos amis patrons de bar : choisissez un bon jambon, du bon emmental, et ne faites pas des tranches trop fines. N'hésitez pas non plus à faire vos propres créations de snacking à partir de vos possibilités de sourcing. Vos clients vous en seront reconnaissants !



© Steve Young - Fotolia.com

« Les restaurateurs savent que le coût matière comprend un pallier minimum en dessous duquel se pose un problème de qualité »