

Léon invite son staff

Se mettre à table avec ses clients : rien de tel pour mesurer leur satisfaction... et la qualité des moules-frites !

Le 30 novembre dernier, le staff de Léon de Bruxelles a déjeuné de moules et de frites dans ses propres restaurants. À cette occasion, chacun s'est empressé d'interroger les clients sur leur degré de satisfaction. Car pour le roi de la moule & frite, la qualité est reine. Depuis quatre ans, les « visiteurs mystères »

du cabinet Masters Consultants posent chaque mois leur serviette dans les 37 restaurants de l'enseigne et testent les 12 critères qui font d'un repas un repas de qualité. « *Primordiale vis-à-vis de la clientèle, cette exigence l'est aussi en interne*, souligne Daniel Boine, directeur commercial et régional chez Léon de Bruxelles. *Or il nous a semblé nécessaire que l'ensemble du personnel se frotte au terrain.* » Ainsi, crayons et questionnaires en main, les dirigeants de l'entreprise et les employés des services généraux ont sollicité les clients, afin qu'ils prennent



Masters Consultants accompagne Léon de Bruxelles dans sa démarche-qualité à plusieurs niveaux : clients-mystère, élaboration et traitement des questionnaires de satisfaction-client, affichage des résultats d'enquêtes...

L'opération devrait être reconduite et élargie aux 37 restaurants de l'enseigne en 2005

quelques minutes pour remplir un dépliant de 4 pages, qui sera dépouillé avec intérêt dans les jours à venir. « Cette opération conduite aujourd'hui dans les 12 restaurants parisiens sera reconduite l'an

prochain et sans doute élargie à l'ensemble des 37 Léon de France. » la confiance règne. Et pour cause, depuis deux ans, la qualité est au cœur de la stratégie de l'enseigne, et les résultats semblent au rendez-vous puisque, depuis janvier 2004, dans un climat général de baisse de la restauration, Léon de Bruxelles enregistre une croissance de 18,7 % (soit 13,4 % à périmètre constant), pour atteindre plus de 41 M€ de CA, dont 500 k€ sont dédiés à la pub et 250 k€ au MD (agence Dufresne Corrigan Scarlett).

Anne Lavaud