

Les typologies de clientèle et leurs attentes

S'il est vrai que «le client est roi», il ne faut pas oublier que chaque client est une personne et que chacune d'elle est différente. Il est donc essentiel de savoir reconnaître les différents types de clients de manière à mieux les servir. De manière très générale on peut distinguer les types de clients suivants lesquels requièrent des comportements adaptés de la part du personnel:

- le **timide** cherche à éviter toute conversation, il faut alors tenter de limiter le dialogue à la commande et aux échanges strictement nécessaires au déroulement du service: nécessités particulières, addition etc.;
- le **bavard** aime au contraire discuter, le personnel peut alors se permettre d'établir une conversation un peu plus confidentielle tout en respectant rigoureusement l'intimité du client et en évitant de se faire trop distraire au détriment des autres clients.

Certains clients se distinguent par des traits de caractère de type émotifs, voici les plus communs:

- le **lunatique** change rapidement d'humeur. Il faut dans ce cas essayer de satisfaire ses exigences tout en évitant de donner des jugements;

- le **sentimental** aime l'intimité et peut parfois avoir du mal à faire son choix. De manière générale il a besoin de se sentir protégé;
- le **nerveux** ne veut pas être influencé dans son choix et il est attentif à la rapidité du service;
- le **passionnel** aime l'action et recherche des personnes loyales.

D'autres, au contraire, ne sont pas émotifs mais n'ont pas pour autant moins d'exigences particulières:

- le **flegmatique** aime la rigueur, demande beaucoup de patience de la part du personnel et il est difficile à satisfaire;
- l'**apathique** aime le calme et déteste les changements. Face à un tel client, il est bon de ne pas insister; il veut choisir tout seul ce qu'il veut consommer.

Le personnel doit également prêter une attention particulière aux personnes atteintes de handicap physique ou mental. Il devra s'assurer qu'elles reçoivent l'assistance nécessaire: faciliter les déplacements et attribuer une place facile d'accès dans le cas des premiers et faire preuve de sensibilité et adapter les temps de communication aux besoins spécifiques des seconds.



1 Demande à l'un de tes camarades quel type de client il pense être puis dis comment tu te comporterais face à lui si tu étais serveur. Jouez ensuite la scène entre le client et le serveur.