

Café

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'entreprise

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : petit-déjeuner, déjeuner, boissons à marge, événements, terrasse et clientèle récurrente
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge brute, ticket moyen et volume
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, ventes, coût matière et capacité utilisée
- ☐ Ne pas ajouter une offre sans prix de revient, temps de production et seuil de vente

02 Qualifier et conclure les ventes : offre claire

Chaque jour

- ☐ Créer une carte lisible avec prix, options, suppléments et allergènes accessibles
- ☐ Confirmer chaque commande avec : table, produit, taille, lait, allergènes, formule, mode de paiement et ordre de service
- ☐ Répéter la commande et transmettre une information unique à la production
- ☐ Suivre chaque semaine ticket moyen, annulations, erreurs et temps d'attente

03 Ouvrir et fermer le point de vente

Chaque jour

- ☐ Créer des checklists d'ouverture et de fermeture signées
- ☐ Contrôler à l'ouverture : machine à café, caisse, terrasse, froid, glaçons, cave, réservations, sanitaires et mise en place
- ☐ À la fermeture, enregistrer pertes, nettoyer, couper, sécuriser et signaler les anomalies
- ☐ Corriger chaque semaine les oublis récurrents dans les checklists

04 Préparer les plats de façon identique

Chaque jour

- ☐ Standardiser précisément : dosages café, boissons, cocktails simples, snacking, verrerie, températures et présentation
 - ☐ Préparer avec les ustensiles de mesure et l'ordre de montage prévus
 - ☐ Aucune substitution d'ingrédient ou modification de portion sans validation et mise à jour
 - ☐ Peser chaque semaine un échantillon et comparer portion, aspect et coût cible
-

05 Planifier l'entretien et traiter les pannes

Chaque mois

- ☐ Planifier l'entretien et le secours pour : machine à café, moulins, lave-verres, froid, tireuses, machine à glaçons, caisse et terrasse
 - ☐ Mettre hors service, signaler et protéger toute machine présentant un danger
 - ☐ Tester et entretenir les équipements selon le calendrier du fabricant
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque mois

- ☐ Créer un calendrier des fournisseurs, loyers, salaires, taxes et abonnements
 - ☐ Valider chaque facture avec commande, réception, avoir et conditions convenues
 - ☐ Prévoir chaque mois les sorties de trésorerie des huit semaines suivantes
-

07 Piloter la trésorerie, la marge et les documents financiers

Chaque jour

- ☐ Définir fonds de caisse, moyens de paiement, annulations et seuils d'écart
 - ☐ Rapprocher particulièrement : tables ouvertes, offerts, pourboires, happy hour, tickets annulés, espèces et consommation équipe
 - ☐ Documenter chaque écart avec date, poste, montant, contrôle et responsable
 - ☐ Contrôler quotidiennement les écarts et mensuellement la marge après commissions
-

08 Planifier les équipes et organiser les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Planifier selon les compétences nécessaires : barista, service, bar, terrasse, caisse, contrôle d'âge, gestion des clients et fermeture
 - ☐ Construire le planning avec préparation, service, nettoyage, pauses et fermeture
 - ☐ Ne jamais laisser seul sur un poste critique un salarié non validé
 - ☐ Vérifier chaque semaine heures, absences, remplacements et créneaux sous-couverts
-

09 Préparer et piloter l'intégration d'un nouvel employé

À chaque arrivée

- ☐ Préparer un parcours avec hygiène, sécurité, fiches techniques et postes
 - ☐ Faire pratiquer chaque poste sous supervision avant toute autonomie
 - ☐ Valider à J+7 et J+30 les postes autorisés et les écarts à retravailler
-

10 Répartir les décisions et les niveaux d'autorité

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : offert plafonné, refus de service, remboursement, gestion d'un client difficile et appel sécurité
 - ☐ Classer l'incident selon son impact client, hygiène, production, équipe et caisse
 - ☐ Faire remonter immédiatement risque sanitaire, accident, fraude ou arrêt complet
-

11 Respecter l'hygiène alimentaire

Chaque jour

- ☐ Formaliser les contrôles propres à : lait, machine à café, glaçons, fruits, snacking, verrerie, sanitaires et nuisibles
 - ☐ Enregistrer les contrôles prévus avec date, valeur, lot et personne responsable
 - ☐ Séparer mains, matériel et zones propres ou sales selon le plan de maîtrise sanitaire
 - ☐ Auditer chaque mois les enregistrements et corriger toute preuve manquante
-

12 Organiser l'acquisition de nouveaux clients

Chaque mois

- ☐ Construire un calendrier local avec saisons, événements et périodes creuses
 - ☐ Mettre en œuvre les actions locales suivantes : Google Business Profile, programmation d'événements, partenariats de quartier, terrasse et fidélité
 - ☐ Publier chaque offre avec canal, cible, capacité disponible et durée
 - ☐ Mesurer chaque mois commandes et marge réellement attribuables à chaque canal
-