

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS

Les chemins de l'excellence	5
-----------------------------------	---

PRÉSENTATIONS

Laurent Dubois, l'exigence du détail.....	7
Laurent Mons, passeur de plaisir.....	8

LES INDICATEURS À SUIVRE

Le chiffre d'affaires, pouls de l'activité	14
Ventiler son CA pour mieux l'analyser	16
Le panier moyen	18
Comparer ce qui peut l'être.....	20

OBJECTIF RENTABILITÉ

Maîtriser ses charges fixes	28
Bien vendre, c'est d'abord bien acheter	32
Bien fixer ses marges... et les préserver.....	34
Des coefficients au cas par cas?	36
Minimiser les pertes	38
Gérer ses commandes	40
Des caméras, pour quel usage?	42

GÉRER SON PÉRIMÈTRE ET SA CROISSANCE

Gérer les effets de seuil	50
Affiner, à quelles conditions?	52
S'équiper de véritables caves	54
Du service, oui... mais pas à tout prix	56
Reprendre ou créer?.....	58
Savoir s'entourer pour se protéger	60

MARKETING: LE CHOIX DES ARMES

Marketing de l'offre ou de la demande?.....	68
« Soncas », une méthode pour séduire	70
L'expérience client : soigner la relation	74
L'expérience client : théâtraliser	76
Vente avant, arrière ou mixte?	78
Portionner, prédécouper, reconditionner... ..	80
Organiser des opérations spéciales	82
Les ratés de la vente en ligne	84
La gestion des vitrines	86
Plateaux, l'occasion de briller	88

LA GESTION DE LA GAMME

Une gamme qui s'étoffe... jusqu'à quel point?	96
Les produits signature	98
Appros : l'exigence de fiabilité	100

LA GESTION DU PERSONNEL

Gérer son équipe, les temps changent	108
Accepter de former pour de courtes périodes	110
Un esprit plus collaboratif.....	112
Les viviers à prospecter	114
Motiver, fidéliser : le levier financier	116
Motiver, fidéliser : les avantages particuliers	118

LE VÉCU AU QUOTIDIEN

L'organisation de la journée	126
S'adapter aux changements de rythme	130
L'organisation de la journée.....	132
Varié les plaisirs	135

GÉRER SON IMAGE

Faire parler de soi : du bon usage du web	142
Saisir les occasions	144
Créer l'événement pour faire le buzz.....	146

POUR ALLER PLUS LOIN

Mons Formation : de la théorie à la pratique in situ	152
Les guides techniques de <i>Profession Fromager</i>	154

VISITES GUIDÉES

Laurent Dubois (Marais) : French touch	22
Laurent Mons : clair et net	24
Laurent Dubois (Maubert) : Espace optimisé.....	44
Mons Charlieu : échoppe de poche	46
Claire Griffon : orfèvre du goût.....	62
Jérémie Platini : jardin fromager	64
Arnauld Dufour : fromages en scène.....	90
Jérémy Chosson : le sens du commerce.....	92
Le Petit Cham : l'esprit de partage.....	102
Marc Janin : trésors au sous-sol.....	104
Jean-Noël Martin : conquête de l'espace.....	120
Anjuli Arora : boutique gourmande	122
Pascal et Maud Fauville : les choses en grand.....	136
Claude Rogard : service compris	138
L'Enologue fromager : la fibre locale.....	148

