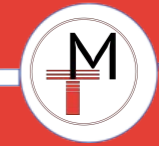




Générez un impact concret  
sur votre entreprise



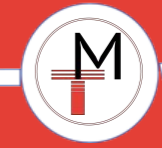
## Notre mission

Toques Marketing est une firme de consultants spécialisée en restauration, hébergement et cafétéria dont la mission est de contribuer à convertir les points de service de ses clients en une destination incontournable pour leur clientèle.

## Compétences distinctives

Générer un impact concret sur la structure organisationnelle en assurant l'amélioration continue des services alimentaires à travers un service d'audit, de planification, d'accompagnement et de formation.

# EXEMPLES DE DIFFICULTÉS RENCONTRÉES



## CUISINE

Augmentation du coût des matières premières

Difficulté à respecter les portions selon les recettes

Coût de la main-d'œuvre trop élevé

L'absence d'options végétariennes et sans gluten

## VENTES & MARKETING

Une diminution des ventes

Des problèmes de service à la clientèle

Parcours client ne permettant pas de maximiser les ventes

Absence d'outil d'analyse afin de mesurer les efforts marketing

## GESTION

Un manque de vision sur les opérations

Difficultés de communications entre les départements

Difficulté à mesurer la productivité

Résistance aux changements

## LOGICIEL

Gestion des fournisseurs difficiles

Manque de formation importante

Difficulté avec la programmation

Mauvaise interprétation des rapports et des KPI's

## STOCK

Aucun inventaire de réalisé

Une gestion des approvisionnements hasardeuse

Manque de vision du coûtant des menus et des recettes

Perte d'argent dû au vol et/ou au gaspillage

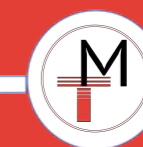
## RH

Des employés désengagés et qui manquent d'épanouissement

Des employés qui manquent de formation

Une division des tâches informelle ou inexistante

De la difficulté à trouver des employés qualifiés



## CUISINE

- Transformation des aliments via de nouvelles techniques de cuisson, de conservation et de coupe
- Nouveaux équipements
- Développement et optimisation (Réingénierie) de recette et de menus (Créativité et contrôle des coûts)
- Respect des normes du MAPAQ
- Valorisation des pertes et des sous-produits
- Formation de formateur

## VENTES & MARKETING

- Programme de formation en vente
- Techniques de vente informative et croisée
- Commercialisation et marketing établissement de restauration
- Accueil, service à la clientèle et service après-vente
- Bonnes pratiques d'affaires et gestion des réservations en salle, au bar, ou pour service traiteur
- Formation de formateur

## GESTION

- Cartographie des processus d'entreprise
- Gestion et décision en fonction des données
- Implantation de technique de travail
- Planification stratégique et ses différents outils
- Planification et gestion de projet
- Formation de formateur

## LOGICIEL

- Système d'enregistrement des ventes (POS)
- Utilisation de CRM, et ERP
- Logiciel de marketing en ligne, SEO, Adwords, Facebook
- Logiciel de planification stratégique
- Google Apps, Google Analytics
- Logiciel de gestion des stocks
- Formation de formateur

## STOCK

- Implantation de concept de gestion des stocks
- Calcul des pertes et contrôle des coûts
- Création de recettes et gestion des coûts
- Évaluation et négociation avec les fournisseurs
- Formation de formateur

## RH

- Gestion des ressources humaines
- Motivation des employés
- Élaboration de fiche de poste, de liste de tâches
- Communication pour ressources humaines
- Gestion des ressources humaines en général
- Formation de formateur

BÉNÉFICIEZ POSSIBLEMENT DE SUBVENTIONS OU DE CRÉDITS D'IMPÔT, CAR NOS FORMATIONS SONT AGRÉÉES PAR EMPLOI QUÉBEC

# 1

## **Le diagnostic :**

Dans un souci de compréhension globale de l'entreprise, la performance d'un établissement est évaluée sous deux aspects distincts: la performance externe (face au client) et la performance interne (efficacité et productivité des opérations). Pour ce faire, deux méthodes de collecte de données différentes sont utilisées. La première est une évaluation de type "client mystère" alors que la deuxième consiste en un audit exhaustif de chaque département de l'entreprise, de pair avec la collaboration des gestionnaires et/ou propriétaire des lieux

# 2

## **.La planification stratégique :**

Suivant la période d'évaluation, Toques Marketing présentera à l'entrepreneur son plan d'action, incluant des recommandations, en fonction de l'analyse rigoureuse des données collectées lors de l'étape du diagnostic et de l'analyse du secteur. Les recommandations proposées prennent toujours en considération les attentes, les défis ainsi que la réalité des acteurs impliqués; le plan d'action est donc clair et concis (S.M. A.R.T.)

# 3

## **Le développement tactique :**

Une fois le plan d'action présenté et rendu à l'entreprise avec les recommandations/stratégies approuvées, l'équipe de consultants de Toques Marketing développe les différents processus, procédures, modes opératoires et/ou outils et supports associés au plan d'action.

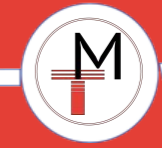
# 4

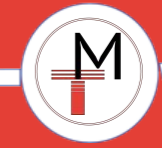
## **Suivi, accompagnement et formation:**

Toques Marketing mise sur l'autonomisation et la responsabilisation des employés (concept mieux connu dans sa version anglaise, l'"empowerment"). Dans cet ordre d'idées, les consultants s'assureront que l'équipe d'intervenants sélectionnés (sur place) puisse avoir en main tous les outils liés à l'exécution du plan d'action. La responsabilité de l'atteinte des objectifs est donc entièrement transférée aux intervenants sur place, où Toques Marketing agira en tant que conseiller auprès des personnes impliquées. Pour ce faire, un service hebdomadaire de support et de suivi rigoureux sera effectué à distance via différents outils de communication standards tels que le courriel, la vidéoconférence et la conférence téléphonique.

# 5

# DIFFÉRENTS CLIENTS





## Nos objectifs

L'augmentation des marges bénéficiaires, la maximisation des ventes, ainsi que l'optimisation de la communication interdépartementale.

Afin d'assurer un maximum d'efficacité, notre approche est divisée en quatre grandes étapes :

- Le diagnostic (L'audit)
- La planification stratégique (Le plan d'action)
- Le développement tactique (L'implantation de processus)
- Et le déploiement opérationnel (La Formation)

## Contact

(514) 600-5755

[info@toquesmarketing.com](mailto:info@toquesmarketing.com)

[www.toquesmarketing.com](http://www.toquesmarketing.com)

## Historique

Loïc Chazay et Pierre-Marc Cardinal sont des passionnés du monde de l'alimentation et du service à la clientèle. Cumulant respectivement plus de vingt-cinq ans d'expérience dans l'industrie, ils ont contribué à l'ouverture de plusieurs établissements de renoms à Montréal. Ayant tout deux la fibre entrepreneuriale, une curiosité pour les nouvelles technologies, en plus de compétences connexes en comptabilité et marketing, ils ont décidé de s'associer en 2013 et de fonder Toques Marketing.

Depuis, la firme de consultants en services alimentaires s'est diversifiée et fait appel à plusieurs consultants spécialistes pour la réalisation de divers mandats. Forte de son ambition de créer des destinations incontournables pour les publics cibles de ses clients, Toques Marketing compte déjà plusieurs succès à son actif.