

Café Morgane

www.previsionsucces.com



Jessica Dumont
Directrice générale

Le Client

Avec bientôt 25 ans d'expérience, Café Morgane détient 13 succursales au Québec. Dans chacune d'elle, on y retrouve une ambiance chaleureuse qui nous incite à y rester quelques heures pour siroter un café entre amis. Les succursales offrent une variété de breuvages chauds et froids, de la nourriture salée et sucrée ainsi qu'une section boutique où on peut profiter de leur délicieux café à la maison. En tant que spécialiste du café, le Café Morgane a pour but de faire déguster la meilleure tasse de café que ce soit, sur place, au travail ou à la maison, à ses clients peu importe leur âge.

L'Opportunité

Évoluant dans le milieu de la restauration, le Café Morgane avait pour défis le taux de roulement des serveurs ainsi que la cohésion des équipes entre les différentes succursales. La direction voulait un outil qui aiderait ses gérants de succursales à choisir les meilleurs candidats pour des motifs appuyés sur des faits et non sur leur simple instinct. L'entreprise désirait offrir à ses clients une qualité de service à la hauteur de ses cafés.

La Solution

En ayant le besoin de définir un profil idéal, Jessica Dumont, Directrice Générale de Café Morgane, a reconnu l'importance de créer un profil de poste (PRO). La première étape consistait à demander à plusieurs employés, gérants, superviseurs et serveurs, de remplir un PRO. Ensuite, ils ont combiné tous les PRO afin d'obtenir un profil qui plaisait à tous. Enfin, avec l'aide de Martin Foster et la banque de données de Predictive Success, ils ont comparé leur résultat avec les PRO d'entreprises de l'industrie. De cette manière, Jessica Dumont et son équipe ont finalisé le PRO idéal pour un serveur chez Café Morgane en sachant où ils voulaient se différencier par rapport à leurs concurrents. De plus, elle a confirmé les comportements nécessaires à l'aide d'une quinzaine de ses meilleurs serveurs. À partir de ce moment, le PRO pour tous les postes est devenu l'outil indispensable des gérants de succursales lorsqu'ils recrutaient. Jessica a expliqué à ceux-ci ce qu'ils recherchaient au niveau de la personnalité des candidats. «Ils avaient des exemples des profils idéaux qu'ils recherchaient», nous explique-t-elle. Depuis, le Café Morgane a pu profiter d'une baisse importante du taux de roulement de ses employés, surtout chez les serveurs.

Le processus de création de notre profil PRO fut un succès grâce à la démarche de validation

