

# THE ONE EXPERIENCE<sup>TM</sup>

BRIGITTE VIOLIER x DIMITRI DUPUY

---

L'Art de l'Excellence Opérationnelle & Émotionnelle.

# B. Violier Coaching & Training | F&B Management



Accompagne les restaurants de complexes hôteliers dans la création d'expériences client différenciantes, en s'appuyant sur trois leviers essentiels :  
l'excellence de la prise en charge client,  
la cohésion durable des équipes et une performance F&B mesurable et rentable.  
De cette vision globale est née **The One Experience™**

Porté par l'expertise complémentaire de  
**Brigitte Violier,**  
coach professionnelle reconnue issue des codes et de l'exigence de la gastronomie trois étoiles  
**Dimitri Dupuy,**  
spécialiste de la performance F&B et de l'upselling naturel,  
le programme intervient au cœur de votre établissement pour orchestrer une transformation opérationnelle sur mesure.

**Situez vos restaurants et vos équipes au cœur de vos ambitions**



## Le PARADOXE du LUXE actuel

La technique ne suffit plus.

Vos clients n'achètent pas un repas, **ils achètent un moment convivial.**

# 80%

des clients ne reviennent pas.

Pas parce que le produit est mauvais.  
**Mais par manque de considération.**

# Notre Promesse : De la stratégie à la transformation.

Stratégie

Transformation



## **Cohésion absolue Salle-Cuisine :**

Transformer vos talents en un organisme unifié.



## **Panier moyen +20% :**

Non pas par la vente forcée, mais par le conseil et la considération.



## **Signature émotionnelle inoubliable :**

Créer des souvenirs qui garantissent la fidélité et la réputation organique.

# VALEUR AJOUTÉE

Votre restaurant **est l'actif le plus visible et le plus accessible de votre complexe hôtelier.**

**Il génère du flux, de la notoriété et du chiffre d'affaires.**

Il attire une clientèle locale et internationale.

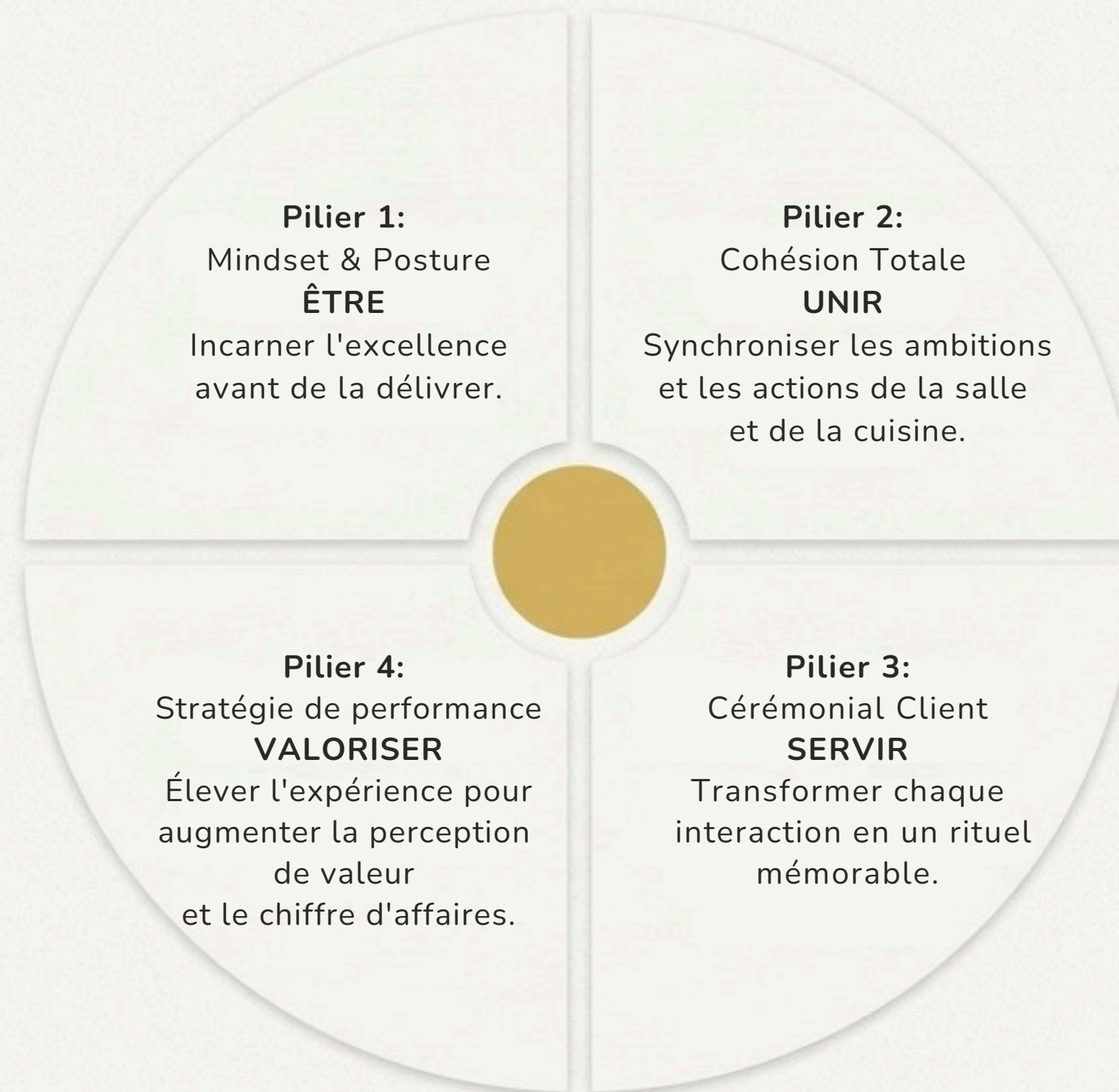
Quand il est bien structuré et aligné avec votre positionnement, votre restaurant devient :

- **Un outil de différenciation face à la concurrence**
- **Un accélérateur de fidélisation client**
- **Une porte d'entrée naturelle vers tous vos autres services**
- **Un contributeur direct et mesurable à votre rentabilité globale**

**Optimisé** il renforce votre image, stabilise vos équipes et sécurise durablement vos performances F&B.

**Un restaurant performant n'est pas un centre de coût :  
c'est un moteur de croissance et d'attractivité durable pour l'ensemble de votre établissement.**

# Les 4 Piliers Fondamentaux de Notre Méthode.





# Pilier 2: Le Personal Branding | Incarner la Marque.

Concept Clé: "Qui êtes-vous lorsque vous servez ?"

Outil Stratégique:

Développement de la "Signature Personnelle" de chaque talent au sein du groupe, alignée avec les valeurs de votre établissement.



**"L'authenticité est le vrai luxe."**

Résultat Direct:

Une expérience client différenciante qui renforce la fidélisation et la réputation de l'établissement, ils sont  
**AMBASSADEURS.**

# Pilier 3: L'Expérience Signature | Orchestrer l'Émotion.

Focus Stratégique: Identification et maîtrise des "Micro-Moments de Vérité" les points de contact critiques qui définissent l'expérience globale.



Technique Enseignée:

La **lecture des signaux invisibles** pour répondre aux attentes non-exprimées des clients.

# Pilier 4:

## L'Art de la Suggestion | Vendre, c'est Servir

Transformer le conseil en une élévation de l'expérience.

Techniques Enseignées:

Storytelling Sensoriel,

**raconter l'histoire d'un plat ou d'un vin.**




**Ancrage de Valeur**, positionner les suggestions premium.

FOMO Éléphant (Fear Of Missing Out): Créer le désir pour une **expérience exclusive**.



Objectif Final: Augmenter **la perception de valeur**, pas seulement le prix.

# Un Impact Mesurable en 90 Jours.

	KPIS	OBJECTIFS	
	PANIER MOYEN	+20%	
	TURNOVER RH	-10%	
	E-RÉPUTATION	4,8	

Des dizaines de KPIS à définir ensemble.

# Notre offre THE ONE EXPERIENCE™

Un accompagnement terrain, ancrée dans votre réalité locale. Une immersion sur mesure pour vos équipes, conçue et déployée directement chez vous, par des professionnels qui connaissent votre marché.

## Comment on agit :

### 1 | PRÉSENCE LOCALE CONTINUE

**On intervient en amont pour un échange structuré.** Nous posons une base de travail commune avant de passer à l'action. Une journée sur place, au contact de vos équipes et de votre réalité quotidienne.

### 2 | FORMATION HYBRIDE

Modules en présentiel pour la transformation et le coaching de terrain + suivi en ligne via des outils simples et performants (Notion, WhatsApp) **pour un pilotage réactif et fluide.**

### 3 | COACHING SUR 6 MOIS

**Accompagnement mensuel** pour ancrer les standards, ajuster les pratiques et mesurer les résultats.

Deux expertises complémentaires, **Brigitte Violier**, mindset et excellence de service issus de la gastronomie 3 étoiles et **Dimitri Dupuy**, performance et rentabilité F&B terrain, ils transforment vos ambassadeurs dans : l'excellence de service, l'upselling naturel, la cohérence cuisine-salle et la création d'expériences mémorables.

## Résultats concrets :

Baisse du turnover | Équipes engagées et stables | Hausse du ticket moyen | Signature de service différenciante  
**Vos clients ne consomment plus. Ils vivent une expérience, reviennent et vous recommandent.**

# Passez à l'action pour initier la transformation

Commençons par un audit confidentiel de votre expérience actuelle.

Contactez directement **Brigitte Violier** pour planifier votre session stratégique.



[brigitte@bviolier.ch](mailto:brigitte@bviolier.ch)

"L'excellence  
n'est pas un acte, mais  
une habitude."

- Aristote

THE ONE EXPERIENCE™