

Le Top 10 des Conseils Pratiques

pour le choix d'un Système de Point de Vente



Avant de faire le saut, laissez-nous vous guider dans vos recherches

- Quelles caractéristiques devrais-je rechercher ?
- Comment savoir si le logiciel et la compagnie sont fiables ?
- Quelle est la principale raison d'insatisfaction envers les systèmes de point-de-vente - et comment puis-je l'éviter ?
- Comment m'assurer que le système de point-de-vente correspondra à mes besoins opérationnels actuels et futurs ?
- À quoi dois-je m'attendre de la part de mon vendeur ?



Maitre'D®

Des logiciels à votre service

Avant de passer votre commande, jetez un coup d'œil...

Le Top 10 des Conseils Pratiques pour le Choix d'un Système de Point de Vente

Que vous vouliez augmenter les profits d'un seul restaurant, ou encore coordonner les opérations d'une chaîne entière, un système de point-de-vente (PDV) peut vous aider à atteindre vos objectifs... mais seulement si vous faites les bons choix!

Comme vous le constaterez durant vos recherches, il y a une infinité d'options offertes sur le marché. Et oui, il existe plusieurs fournisseurs et ils tiendront tous les mêmes discours de vente. Comment ne pas s'y perdre? Afin d'aider les restaurateurs à prendre des décisions éclairées, l'équipe de Maitre'D s'est appuyée sur ses 10 années d'expérience dans l'industrie pour créer un guide de référence. À l'aide de ces 10 conseils pratiques, vous pourrez aller au-delà du simple survol de menu et avoir une idée des ingrédients de base d'une application - et ainsi satisfaire votre faim pour une performance accrue.

1. Établissez vos objectifs

Il est très facile de se perdre dans la multitude de modules disponibles. Avant-même de commencer votre shopping, établissez vos objectifs, et classez-les par ordre de priorité. Ainsi, vous pouvez vous concentrer sur les modules qui sont plus importants, sans être distrait par les autres qui peuvent s'avérer inutiles pour vous. Servez-vous du tableau suivant pour vous aider :

Si votre priorité est...	...Alors concentrez-vous sur :
Contrôler les coûts	<ul style="list-style-type: none">• Modes de facturation précis et personnalisés• Intégration avec la comptabilité• Système de gestion d'inventaire et des employés
Augmenter les ventes	<ul style="list-style-type: none">• Suggestions de vente automatiques• Certificats-cadeaux / intégration avec un programme de fidélité
Retour sur investissement (ROI)	<ul style="list-style-type: none">• Options de formation efficaces• Faibles coûts/ frais de mise à jour minimes

2. Exigez la fiabilité

Tout comme l'odeur d'une nouvelle voiture chez votre concessionnaire, toute démo vous semblera spectaculaire. Toutefois, vous devez voir à ce que le PDV fonctionnera comme promis, jour après jour, commande après commande. Quand vous magasinez pour un système, renseignez-vous à propos du programme d'assurance-qualité de la compagnie, afin de vous assurer qu'un tel département existe, que ses employés ont les connaissances requises, et qu'il est intégré au processus de développement et de production. Renseignez-vous aussi sur les politiques de test beta effectué sur les nouveaux produits. Assurez-vous qu'il y ait un système de deuxième recours sur lequel vous pouvez compter, même si le système tombe en panne. Mais surtout, insistez sur le fait d'avoir des références de clients, surtout celles de restaurants qui utilisent le système depuis plusieurs années.

3. Exigez la protection des renseignements de vos clients

Le vol d'informations de cartes de crédit ne représente pas uniquement un souci pour vos clients ; il peut aussi vouloir dire une amende extrêmement coûteuse pour vous. Lorsque des clients se servent de leurs cartes bancaires, que ce soit directement au points-de-vente ou encore sur internet, ils veulent être sûrs que leurs renseignements soient protégés. Et c'est pour cette raison que Visa USA a mis en

place le Programme de Protection des Renseignements des Titulaires de Carte. Ainsi, tous les marchands et fournisseurs de service qui utilisent, sauvegardent ou transmettent des données sur les titulaires de cartes Visa doivent se soumettre aux exigences du PPRTC. Le renforcement de cette réglementation est un phénomène tout à fait récent. Lorsque les autorités constatent que les marchands -y compris les restaurants- n'ont pas pris les mesures nécessaires pour protéger les renseignements

confidentiels de leurs clients, elles imposent des amendes importantes, pouvant aller jusqu'à mener une entreprise vers la faillite.

Assurez-vous que votre système PDV inclut des mesures de sécurité dans sa programmation, tels que la protection des renseignements des titulaires de carte et le cryptage de ces renseignements ou toute autre information confidentielle lors de leur transmission à travers des réseaux publics. Assurez-vous également de chercher un vendeur autorisé par le Programme de Protection des Renseignements des Clients de Visa.

4. Regardez pour un service & support après-vente

Durant la vente, tous les vendeurs tenteront de vous épater en vous faisant toutes les plus belles promesses du monde. Mais seront-ils toujours là le lendemain lorsque votre restaurant aura besoin de support? Un support inadéquat représente la raison numéro un d'insatisfaction chez les acheteurs de PDV. Lors de vos recherches, comparez le temps de réponse garanti par les fournisseurs lors d'un appel au support technique: une heure ? Deux heures ? Quatre heures ou plus ? Est-ce que le service est disponible 24/7? Est-ce que votre distributeur peut tenir sa promesse ? Si vous faites affaire avec un distributeur, assurez-vous qu'ils soit autorisé pour la distribution du PDV choisi.

5. Calculez votre coût total d'acquisition sur une période de cinq à sept ans

La comparaison des prix ne dévoile que les coûts directs. Le véritable coût total d'acquisition inclut le prix d'achat, ainsi que toutes les dépenses prévues durant le cycle de vie du logiciel. Lors du calcul de vos coûts, n'oubliez pas d'inclure tous les frais reliés à la maintenance de l'équipement et du logiciel ainsi que les coûts relatifs au support, aux mises à jour, et à la formation continue de vos employés. Dans une industrie où les changements d'employés sont aussi fréquents, les coûts relatifs à la formation du personnel sont particulièrement importants à considérer. En plus de la première formation disponible sur place, vous voudrez avoir des options moins chères comme par exemple des formations en ligne ou bien de la documentation complète sur l'application sur laquelle vous pouvez vous référer en tout temps.

6. Renseignez-vous sur les intégrations possibles

De nos jours, la gestion de restaurants requiert une multitude d'applications différentes. En plus du PDV, vous pouvez avoir (ou prévoir d'avoir) des applications pour la comptabilité, la planification de ressources, et plus encore. Vérifiez bien que le système PDV que vous considérez est compatible avec vos autres solutions, ou ceux que vous prévoyez avoir plus tard. Assurez-vous également que le PDV est capable d'exporter des données vers n'importe quelle application à laquelle il est intégré.

7. Demandez des outils de production de rapports faits sur mesure

Tous les PDV peuvent produire des rapports, mais s'agit-il de ceux dont vous avez besoin? Et dans le format que vous souhaitez? Les rapports financiers de base devraient inclure des sommaires quotidiens, les coûts opérationnels, les coûts

de vente, des tableaux comparatifs sur les ventes, des rapports d'inventaire, ainsi que des rapports consolidés sur les items les plus populaires. Cependant, il y a de fortes chances que vous aurez aussi besoin de certains rapports personnalisés et adaptés aux besoins de votre entreprise. Malheureusement, il y a plusieurs systèmes qui requièrent des coûts additionnels pour des options faites sur mesure. Assurez-vous donc de choisir un système PDV qui vous permette de modifier les rapports comme vous le souhaitez, sans assistance supplémentaire ni reprogrammation.

8. Offrez-vous la possibilité de grandir

Un ou deux restaurants aujourd'hui peuvent devenir une chaîne de 30 restaurants ou plus dans quelques années. Mais certains systèmes PDV sont limités à un niveau d'opérations qui conviennent à de petits restaurants seulement. D'autres n'ont pas la capacité de pouvoir consolider des rapports à l'intérieur d'une même chaîne de restaurants. Le bon système PDV devrait vous permettre de facilement y ajouter des restaurants, et même des nouvelles franchises.

9. Rendez vous la vie facile (ainsi que celles de vos collègues)

Si votre système PDV n'est pas facile à utiliser, il ne sera tout simplement pas utilisé à bon escient. À l'écran, les modifications au niveau de l'interface utilisateur devraient se faire facilement, que ce soit pour les mises en attente, les combos, les choix de repas, ainsi que les instructions pour les commandes spéciales. Vous devriez être capable de tout contrôler, qu'il s'agisse des boutons, de la police, de la mise en page, ou des couleurs. Le Back-Office devrait quant à lui faciliter la gestion, permettre de faire des changements rapides aux formats de rapports, ainsi qu'aux prix, de faire des ajouts, annulations ou mises à jour aux menus.

10. Planifier votre avenir.

Se procurer un système PDV représente un investissement majeur pour votre entreprise. Etant donné que vous serez amenés à l'utiliser sur une longue période, vous devez être confiants que le fournisseur du système sera encore là dans plusieurs années. Renseignez-vous sur la fréquence à laquelle le fournisseur offre des mises à jour ou des nouvelles versions de produits. Quand sortira la prochaine version? Quel pourcentage de ses employés est dédié à la recherche et développement ? Tous ces indices vous permettront d'identifier les systèmes qui vous seront utiles à long terme, longtemps après que vous ayez fait votre achat initial.

1 888 404 2662

www.maitredpos.com | info@posera.com

Vous voulez en savoir plus à propos des PDV ?

Considérez ce guide comme étant une première étape dans votre processus de recherche en matière de PDV. Pour en savoir plus à propos du PDV le mieux adapté à votre ou vos restaurant(s), parlez à un expert Maitre'D au 1 888 404 2662 ou visitez notre site web au www.maitredpos.com.

Maitre'D est un leader en matière de système PDV et dessert le marché de la restauration à l'échelle mondiale. En plus d'être un Partenaire Microsoft certifié « Gold », Maitre'D est également un fournisseur expérimenté d'outils informatiques qui permettent de contrôler les coûts, améliorer l'efficacité, et accroître la rentabilité des restaurants.



Maitre'D®
Des logiciels à votre service

Chef de file en solutions de point de vente
pour l'industrie de la restauration

Le Top 10 des Conseils Pratiques