



Le fer de lance des restaurants Coop: le restaurant St. Annahof à Zurich:

Comment présenter et vendre aujourd'hui des mets chauds avec succès?

Le long de la plus réputée et de la plus exclusive rue de chalandage de Suisse – la Bahnhofstrasse de Zurich – se trouve l'un des fers de lance de la gastronomie Coop: au quatrième étage du grand magasin St. Annahof, les clients dégustent des créations culinaires préparées systématiquement de manière conforme aux dispositions de la nouvelle ordonnance sur les denrées alimentaires. Coop a également unifié son concept gastronomique dans l'ensemble de la Suisse. Les synergies qui en découlent sont payantes – en particulier avec la vitrine de présentation et de service des mets Culinario Easy de la maison Beer Grill AG.

Texte: Katia Corino, photos: Sheryl Fischer et m. à d.

Le grand magasin Coop St. Annahof se trouve dans un immeuble placé sous la protection des monuments historiques à la Bahnhofstrasse de Zurich. Ce magasin a été aménagé par le Lebensmittelverein Zurich, fondé en 1878, qui a donné naissance à l'actuelle coopérative Coop. Au quatrième étage du bâtiment se trouve l'un des fers de lance de la restauration Coop. Ce restaurant a été

réaménagé il y a deux ans sur la base des dernières considérations portant sur la gestion des clients. Son design moderne, faisant intervenir des couleurs claires et beaucoup de bois, confère au restaurant une ambiance de bien-être rafraîchissante. Le nouveau concept de restauration est désormais mis en place successivement dans l'ensemble des 205 restaurants Coop.

Présentation des mets



Quelques impressions du fer de lance des restaurants Coop dans le grand magasin de longue tradition St. Annahof

Sous la direction de Guido Müller, gérant du restaurant Coop à la Bahnhofstrasse de Zurich, environ 35 collaborateurs préparent tous les jours jusqu'à 600 couverts. Les 360 places assises à l'intérieur sont subdivisées en trois zones – de l'alimentation rapide sur des tables hautes jusqu'à la très agréable zone de détente et ses sièges très confortables en passant par des combinaisons de tables plus pratiques. 80 personnes supplémentaires trouvent place sur la terrasse qui entoure le restaurant.

Un développement durable vécu quotidiennement

La coopérative Coop assume sa responsabilité en matière de gestion d'entreprise dévouée au développement durable et ceci dans plusieurs domaines: pour les tables des nouveaux restaurants Coop, l'entreprise mise seulement sur du bois de chêne certifié FSC. Dans le secteur buffet, une attention toute particulière a été vouée à l'utilisation de bois provenant de cultures durables alors que le concept d'éclairage comporte des lampes LED permettant de réaliser un maximum d'économies d'énergie. En sa qualité de membre ENAK (association pour le soutien de la qualité énergétique des appareils de restauration à usage professionnel), Coop s'engage en faveur de technologies minimisant l'impact sur l'environnement et a pu ainsi économiser de 20 à 30 pour cent des frais d'énergie.

Dans le cadre de l'achat des matières premières, Coop

tient compte du développement durable en ne recourant presque exclusivement qu'à de la viande de bœuf, de porc et de veau suisse, à des poissons provenant de sources durables conformément aux directives du WWF et à du café, du sucre et des jus de fruits à label Fairtrade.

Sur la voie du succès avec un nouveau concept gastronomique

Depuis début 2015, Kaspar Wittwer est le responsable de la gastronomie Coop. Cuisinier de formation et titulaire d'un diplôme de l'école hôtelière suisse de Lucerne, Kaspar Wittwer s'est retrouvé, au début de son activité auprès de la gastronomie Coop, confronté à un nouveau concept gastronomique en cours de réalisation qui ne parvenait pas à s'établir entièrement. Ainsi, les formes de présentation des mets chauds n'étaient pas encore suffisamment attrayantes – et la qualité des mets n'était pas non plus entièrement satisfaisante. «Le maintien thermique optimal des mets et les quantités présentées constituent l'alpha et l'oméga du succès de la 'cuisine chaude'» souligne le responsable de la gastronomie Coop, Kaspar Wittwer, pour Pot-au-Feu. Le concept existant a donc subi une optimisation, les collaborateurs ont bénéficié d'une formation correspondante – ce qui a permis d'accroître la fréquentation des restaurants de 20 pour cent en moyenne.



à la Bahnhofstrasse de Zurich avec ses différentes zones et l'inévitable coin pour les enfants.

La nouvelle ordonnance sur les denrées alimentaires comme opportunité

Entrée en vigueur le 1er mai 2018, la nouvelle ordonnance fédérale sur les denrées alimentaires prescrit une obligation de renseigner la clientèle par oral en matière d'allergènes et de présenter une recette détaillée pour chaque mets. Cela exige que la production se fasse dans un respect très strict de la recette. La gastronomie Coop a profité des nouvelles prescriptions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires pour remettre entièrement en question son assortiment culinaire et simplifier ce dernier. La planification et la production de l'assortiment culinaire se font aujourd'hui sur la base d'environ 2000 recettes élaborées en collaboration avec Betty Bossi.

Des directives claires, laissant une certaine marge de manœuvre

La conception du nouvel assortiment s'est basée sur cinq piliers et définit les directives ainsi que la marge de manœuvre:

- ▶ un concept clair
- ▶ moins, c'est plus
- ▶ différent tous les jours
- ▶ sentir les saisons
- ▶ travail plus rationnel

Dans la gestion quotidienne d'un restaurant, cela signifie plus de diversité, un plus grand caractère saisonnier et une meilleure qualité de l'assortiment culinaire: chaque jour deux menus – un mets international et un mets suisse, l'un des deux devant être végétarien – ainsi qu'une pizza, respectivement un plat de pâtes du jour et un menu wok. Le menu économique reste à l'affiche pendant toute la semaine alors que la fameuse pizza Margherita est proposée toute l'année durant. Le responsable régional Coop René Knup précise au sujet de la composition du nouvel assortiment: «Avec ce dernier, nous tenons compte aussi bien des clients qui tiennent à leurs habitudes, par exemple ceux qui veulent déguster une tranche de viande le vendredi, que de ceux qui apprécient une plus grande diversité tout en permettant même à un client régulier de profiter d'une variété de mets suffisante.»

Travail plus rationnel et plus sûr

Les recettes mises au point en collaboration avec Betty Bossi contiennent des directives très claires en matière d'ingrédients et de quantités, ce qui permet d'établir des calculs de prix de revient fiables. De plus, la gestion claire et ouverte des clients dans le secteur «Free Flow» permet à chaque client d'obtenir très rapidement un aperçu de l'assortiment.



Zone «take out» aux généreuses dimensions permettant une gestion aboutie des clients: les stations de distribution de mets chauds sont équipées de vitrines de présentation et de vente Culinario Easy de la maison Beer Grill AG. Willy Iten, Key Account Project Manager de la maison Beer Grill AG (à gauche) s'entretient avec René Knup, responsable régional de la gastronomie Coop de Zurich, et Guido Müller, gérant du restaurant Coop de St. Annahof (image en bas à droite).





Tous ensemble pour la qualité

En ce qui concerne la présentation et la distribution des mets, la gastronomie Coop s'appuie sur la maison Beer Grill AG, spécialiste du «takeout», avec ses vitrines de présentation et de vente éprouvées Culinario Easy. Avec le soutien de Willy Iten, Key Account Project Manager auprès de la maison Beer Grill AG, Kaspar Wittwer et ses équipes ont réussi à obtenir que la présentation des mets chauds se fasse aujourd'hui sous une forme attrayante et avec des quantités gages de succès. Exit donc les conteneurs 1/1 GN profonds qui rappelaient davantage la cantine militaire que de contribuer à la qualité des mets. La présentation et la mise à disposition de quantités plus petites demande effectivement un travail de mise en place un peu plus important mais permet d'assurer la qualité des mets chauds. Kaspar Wittwer et le respon-

sable régional René Knup en sont convaincus: «Si la gestion et les infrastructures de la 'cuisine chaude' se combinent main dans la main, il est possible d'obtenir un rendement sur marchandises intéressant dans le secteur des créations culinaires de la cuisine chaude.»

La maison Beer Grill AG est en effet spécialiste des concepts de vente, de préparation, de présentation et de distribution de mets chauds et froids. Tout comme les établissements de restauration du groupe, le secteur de la vente au détail de Coop mise, lui aussi, sur les produits de la maison Beer Grill AG. A Villmergen (AG), l'entreprise produit elle-même ses appareils électrothermiques, parfois sur mesure. Lorsqu'il s'agissait, en 2015, d'optimiser la présentation et d'assurer le maintien de la qualité de la «cuisine chaude» de la gastronomie Coop, Kaspar Wittwer a contacté le spécialiste Willy Iten de la

Les vitrines de présentation et de vente Culinario Easy de la maison Beer Grill AG sont équipées de zones climatiques à réglage individuel et se commandent très aisément à l'aide de commutateurs rotatifs.



Présentation des mets



Les vitrines Culinario Easy sont équipées de miroirs arrière et de soutiens disposés vers l'arrière qui permettent au client de se faire plus aisément un aperçu de l'assortiment culinaire et qui facilitent le maniement aux collaborateurs.

Culinario Easy – vraiment easy!

La vitrine de distribution des mets Culinario Easy dispose de climats réglables individuellement pour chaque unité GN – vapeur chaude, air chaud sec, neutre ou froid contact avec de la glace «Crush-Ice». Les commutateurs rotatifs de la commande manuelle ont été disposés de manière ergonomique sur le canal d'éclairage et facilitent ainsi le maniement de la vitrine.

Kaspar Wittwer apprécie énormément la commande manuelle par rapport à un affichage tactile. Les commutateurs rotatifs permettent par exemple d'adapter rapidement le réglage des températures lorsque les plats présentés changent régulièrement.

Autres avantages:

- ▶ Chaleur supérieure grâce à un commutateur rotatif, réglable sur 5 niveaux;
- ▶ Un éclairage neutre par unité GN peut s'ajouter automatiquement en complément à un éclairage chaleureux;
- ▶ Divers designs et un grand nombre de variantes d'exécution – en fonction des besoins;
- ▶ En option, rappel pour le remplissage d'eau;
- ▶ Un miroir intégré garantit un agrandissement optique de l'assortiment.

La maison Beer Grill AG a été fondée en 1922 et s'est développée au fil des ans pour devenir une spécialiste des solutions de présentation et de distribution de mets entièrement orientées aux besoins des clients et à une culture gastronomique moderne. La philosophie et les objectifs de la maison Beer Grill AG visent à mettre en scène les mets de manière aussi parfaite et profitable que possible – une exigence à laquelle cette entreprise suisse de grande tradition voue une priorité en tout temps.

A cet effet, la maison Beer Grill AG mise, depuis sa fondation, sur le «Swissness» et le «Swiss Made» en développant et en produisant ses solutions réalisées sur mesure à son siège social de Villmergen. En sa qualité de fournisseur systémique leader, la maison Beer Grill AG dispose d'une palette de produits toujours parfaitement adaptés à l'emplacement, au local et aux conditions cadres de ses clients. Au moyen d'exécutions spéciales, il lui est également possible de répondre à des vœux particuliers de la part de la clientèle. Tous les appareils sont équipés de la technique la plus récente et d'un design intelligent et offrent une valeur ajoutée tout à fait convaincante. Grâce à la grande variété qu'elles autorisent, les solutions de présentation et de distribution de mets de la maison Beer Grill AG garantissent une rentabilité élevée – elles constituent de véritables investissements rentables pour l'avenir!

maison Beer Grill AG pour bénéficier de ses conseils: «Il vaut toujours la peine de demander conseil au professionnel et de lui commander une solution complète, même si l'on est soi-même depuis longtemps dans les affaires.»

Le restaurant Coop à la Bahnhofstrasse à Zurich dispose de deux vitrines de présentation et de vente Culinario Easy comportant chacune sept unités 1/1 GN. Dans le secteur du buffet chaud en libre service, il a été possible de recourir à l'exécution standard. Pour le buffet de distribution de mets chauds réservé aux plats de pâtes et au wok, les soutiens de la vitre supérieure ont été déplacés vers l'arrière et réalisés dans une exécution plus étroite – ce qui facilite aux collaborateurs la gestion de la vitrine.

Davantage à ce propos

St. Annahof, Bahnhofstrasse 57, 8001 Zürich
Tél. 044 226 91 00, www.coop-restaurant.ch

Beer Grill AG, Allmendstrasse 7, 5612 Villmergen
Tél. 056 618 78 00, info@beergrill.com, www.beergrill.com



Un partenariat client-fournisseur couronné de succès (de g. à dr.): Willy Iten, Key Account Project Manager de la maison Beer Grill AG, René Knup, responsable régional de la gastronomie Coop Zurich, Géraldine Schön, responsable marketing de la maison Beer Grill AG, Kaspar Wittwer, responsable de la gastronomie Coop, et Guido Müller, gérant du restaurant Coop St. Annahof.