Editorial

L'édition que vous tenez en main, est peut-être la dernière que j'aurai écrit avec un masque buccal et en me désinfectant les mains au moins 10 fois par jour. On en a tellement marre de tout le temps devoir respecter les règles. Tout était bien sûr pour la bonne cause, ... mais on est des êtres humains après tout et on devrait pouvoir s'échapper une fois.

Espérons que, cet été, on pourra le faire sans trop d'obstacles. Joliment vaccinés, à l'abri du virus et en pensant à la normalité d'antan. Ne me parlez surtout pas de la nouvelle normalité. La normalité d'antan était bien meilleure. La normalité d'antan n'est pas si vieille non plus, mais il reste à voir comment nous franchirons cette étape. Ce passage, sera-t-il brusque, sans grande réflexion ou s'agira-t-il de petits pas prudents ? On verra bien.

Quoi qu'il en soit, nous sommes déjà heureux que le secteur horeca puisse à nouveau respirer et que le client est ravi de pouvoir venir emporter une boisson, un délicieux repas, un snack, ...

Dans cette édition, vous pourrez lire l'histoire d'un couple de frituristes qui, avant même que la crise corona n'éclate, ont opté pour le marché en ligne et qui, entretemps, sont passés complètement à la vente en ligne. Je les ai visités dans la ville lointaine d'Eeklo et j'étais tout à fait étonné, j'étais même bouche bée. J'ai vu que cette machine bien rôdée est devenue une formule à succès. FANTASTIQUE ! Un article à ne pas rater.

Les nouvelles sont également positives en ce qui concerne les salons. Dans quelques mois, nous nous pourrons peut-être retrouver au moment suprême afin de découvrir les nouveautés des marchés. Les salons peuvent rouvrir leurs portes. Comment cela va-t-il se passer ? Nous devons encore le deviner, mais c'est un fait et nous en sommes heureux.

Nous vous souhaitons tous un été 2021 réussi !

Colofon

→ REGIE PUBLICITAIRE ET EDITEUR

Rik Vyncke
Aan de Linde 1
B-9030 Mariakerke
Tél : + 32 (477)30 21 32
info@snackblad.be - www.snackblad.be

→ REDACTION

Caroline Blyaert (CB)
Tél : + 32 (477)37 39 64
caroline.bleyaert@telenet.be
Veronique Vromant (VV), Rik Vyncke (RV),
Koen Vanderpoorten (KV), Jean-Paul Van der Elst (JPV)
www.snackblad.be

Friethuis The Sixties

Génialité à Eeklo

Avec leur établissement appelé Friethuis The Sixties, Nico Duhamel et Annemieke Van Wynsberge ont créé un exploit ultime de compétence et d'ingéniosité.

Il y a quinze ans, ils ont ouvert les portes du Friethuis The Sixties, entièrement aménagé dans le style à l'américaine. Confortable et flashy, avec de nombreux objets qui attirent les regards des clients.

TEXTE: Caroline Blyaert

L'établissement était un succès dès le début et ce notamment parce que Nico, ayant suivi une formation de boucher, prépare des brochettes et hamburgers qui sont délicieux et qui, ensemble avec la gamme de frites fraiches et de snacks, se vendent en grandes quantités.

L'établissement se portait bien, la ville d'Eeklo et les environs connaissaient cette adresse et Annemieke et Nico se sentaient très bien dans leur établissement et dans la profession.

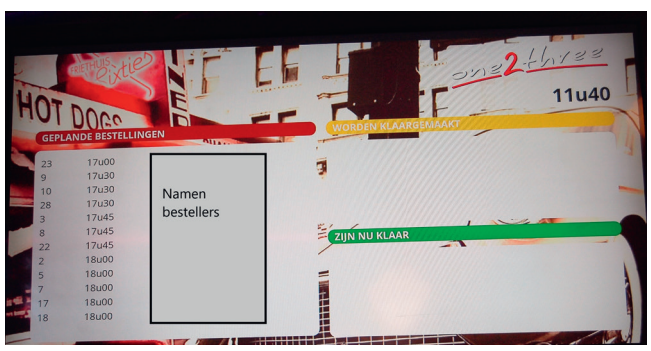
Avec l'essor des commandes en ligne, ils ont sauté dans le train qui se mettait en route. Les clients étaient prêts. Il suffit de commander en ligne et d'aller chercher sa commande à l'heure proposée. Parfait ! N'attendez plus votre commande et dégustez vos frites et vos snacks à la maison. De plus en plus de clients ont choisi cette voie, ce qui a donné matière à réflexion au couple.

La combinaison de la friterie et du succès des ventes en ligne était de plus en plus difficile. Il y avait trop de travail et ils voulaient à tout prix éviter le « chaos ». Le temps était venu, il fallait prendre une décision et avec l'aide d'un expert pour la vente en ligne qui s'appelle one2three, ils ont pris un chemin tout à fait nouveau et ce même avant l'arrivée du Coronavirus.

La nouvelle voie

À un moment donné, Nico et Annemieke se sont donc retrouvés à un carrefour important et ils ont compris qu'ils devaient choisir une des deux pistes : continuer comme une friterie où les gens peuvent s'asseoir ou emporter leur commande chez eux ou bien choisir la piste en ligne où les clients ne viennent que pour emporter leur commande chez eux. Ils ont opté pour cette dernière solution et peuvent désormais se dire professionnels dans ce domaine.

Leur Friethuis, avec son beau mobilier, a été transformé en un take-away. Les sièges ont été retirés et une zone d'attente a été aménagée avec une partie du mobilier. En fait, l'attente ne sera jamais longue, car, pour la gestion du temps, le système actuel est fantastique. Le client sait exactement quand sa commande sera prête et peut parfaitement suivre l'évolution de sa commande sur l'écran installé dans la salle d'attente. L'écran affiche à tout moment la liste des commandes planifiées (barre rouge), des



POURSUITE DE PAGE 2

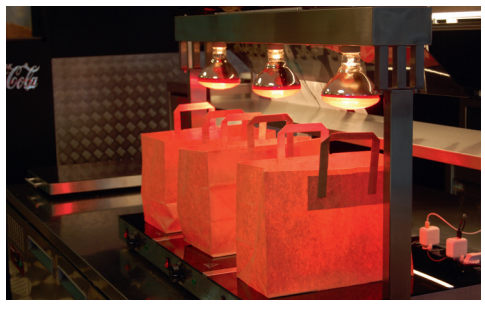
commandes qui sont préparées à l'instant (barre jaune) et des commandes prêtes (barre verte).
Friethuis The Sixties est ouvert six jours par semaine (jeudi = jour de fermeture) et les commandes sont être retirées entre 17 h et 21 h. Les commandes arrivent dans le courant de la journée et vous obtenez ainsi la liste que vous voyez sur la photo.

Les numéros correspondent à l'ordre des heures des commandes, mais la liste ne les reprend pas dans l'ordre ascendant, car le client peut aussi choisir lui-même la tranche horaire dans laquelle il retirera sa commande. Comme indiqué précédemment, cela est possible à partir de 17h00, et en haut de la liste, vous pouvez voir que la 23ème personne à avoir commandé ce jour-là a choisi ce créneau horaire.
Ce reportage a été réalisé pendant la mise en place pour la journée. Vers midi, Annemieke et Nico s'affairent déjà à tout préparer dans le calme. Les commandes rentrent et leur arrivée est accompagnée d'un signal sonore et du fait que le terminal imprime le bon correspondant.

Extras pratiques

Il faut bien sûr s'habituer à cette nouvelle façon de travailler et cela signifie aussi qu'il faut réfléchir aux mesures qui pourraient être prises afin d'encore augmenter l'efficacité. Nico et Annemieke ont ainsi réussi à faire de cette méthode de travail une machine bien rôdée. Sur cette photo, vous pouvez voir le système qu'ils ont développé pour s'assurer que tout se passe bien lors de la finalisation des commandes. Dans l'ordre de finition, les formulaires de commande avec le code QR unique et le numéro de série sont accrochés à une barre qu'ils ont créée eux-mêmes. Très pratique.

Pour toute commande, le système imprimera trois bons et cela a une raison. Le premier bon rentre dans le système de suivi. Le deuxième bon est affiché à l'endroit où les frites sont cuites et le troisième est affiché devant le responsable des snacks. Résultat : une organisation parfaite et super pratique. Malgré le fait que la plupart des clients vient chercher la commande à temps, ils ont également prévu une solution pour les clients qui arrivent avec un peu de retard. Les commandes finies sont alors stockées dans des sacs en papier, le bon avec la commande est agrafé au sac. Le sac est alors installé sur un plateau chauffant qui est aussi muni de lampes chauffantes. Une autre façon d'offrir un service extraordinaire.



La particularité du système one2three consiste dans le fait qu'en tant que propriétaire de la friterie, vous pouvez déterminer le nombre de clients qui peuvent passer commande dans un certain créneau horaire. Par exemple, tard en soirée, vous pouvez réduire le nombre de commandes ou procéder à des ajustements en cas de forte affluence. De cette façon, vous pouvez un tout petit peu réduire le stress éventuel.

Réaménagement et appareillage

Il est clair qu'une fois la décision prise d'opter pour ce mode de travail, il faillait réaménager Friethuis The Sixties et choisir un aménagement intérieur qui devait offrir le meilleur confort possible pour ceux qui y travaillent.
Pour ce faire, ils ont engagé la société Hova Interiors, une entreprise qui fait des miracles dans le domaine de l'aménagement total. Le couple de frituristes chevronnés avait bien sûr déjà une idée des besoins en matière de réaménagement, mais une entreprise comme Hova Interiors peut évidemment offrir beaucoup plus.
Les beaux éléments, qui de nombreux clients appréciaient sans aucun doute par le passé, n'ont pas disparu et font toujours partie de l'établissement. En plus, pour la clientèle qui attend sa commande, il y a toujours beaucoup de choses amusantes qui se passent à côté de l'écran où ils peuvent suivre leur commande.
Le turquoise a été choisi comme couleur d'accent, une teinte calme qui correspond parfaitement à l'ambiance des années 60.
Le collage ci-dessous montre clairement que la boutique respire toujours une certaine ambiance.
En termes d'équipement, il est clair que quelques extras étaient nécessaires. Il y a quelques années, ils ont investi dans une nouvelle installation de cuisson de chez Perfecta avec un système de levage. Super pratique, rapide et idéal pour la façon dont nous travaillons ici.

Il y a une zone pour la deuxième cuisson des frites et une autre pour les snacks. Ils ont donc fait en sorte que les allers-retours inutiles soient pratiquement éliminés. Efficacité est le mot clé si vous voulez travailler de cette manière, mais si votre installation est efficace, c'est déjà une grande partie du succès. Les atouts supplémentaires sont les plaques chauffantes pour les commandes, les lampes chauffantes et d'autres gadgets qui facilitent le travail.

Fraicheur et originalité

Quand vous visitez la page Facebook de l'établissement, vous verrez tout de suite qu'ils sont très actifs sur les réseaux sociaux. A côté de frites et de snacks, cet établissement est aussi connu pour les préparations maison : les hamburgers, les carbonnades (recette de la maman), des brochettes et – depuis peu – les 'garnitures' spéciales et très populaires : The Sixties Crazy Fries!! Deux exemples : 'Creamy Bacon Frietje': la portion de frites moyenne avec du parmesan fondu, une sauce crémeuse au bacon, petites boulettes faites maison, de la sauce, la roquette et un crumble de bacon ou encore le 'Frietje Sixties': la portion de frites moyenne avec de la sauce des carbonnades, du fromage fondu, des lamelles d'un hamburger cuit sur une plaque, la sauce des Sixties, de l'oignon frais ou séché et de la laitue iceberg.

Toute la gamme du Friethuis The Sixties est consultable via cette adresse: https://www.one2three.app/friethuisthesixties/menu
De temps à autre, le client a gâté encore plus. Nico et Annemieke organisent par exemple une action pendant laquelle la dixième, vingtième, trentième, … commande reçoit un petit extra. A l'occasion de la fête des mères, beaucoup de clients étaient très satisfaits de la « pomme d'amour » reçue en cadeau.

Equipe forte

Cela peut paraître étrange mais le travail à la friterie est devenu beaucoup moins stressant pour Annemieke et Nico. Le contact avec les clients a diminué mais on ne peut pas dire non plus que la commande est délivrée de façon anonyme. Il y a encore un certain contact avec les clients lorsqu'ils viennent chercher leurs produits. Par le passé, ils n'avaient pas non plus le temps de discuter longtemps avec la clientèle.
L'essentiel, c'est le fait d'être une équipe très solide et d'être une équipe bien rôdée lorsqu'il s'agit de préparer une commande à temps et de la livrer complètement et correctement. Le système de one2three est certainement très bien conçu pour répondre en grande partie à ce besoin, mais en outre, les personnes sont d'une grande importance. Nico et Annemieke travaillent très bien ensemble mais peuvent également compter sur une équipe d'assistants très solide. Il n'y a pratiquement pas de rotation du personnel car les membres de l'équipe, principalement des étudiants de l'enseignement supérieur, trouvent que c'est "super" de travailler ici. Il est difficile de rassembler toute l'équipe pour une photo mais notre couple de frituristes a jugé important de mentionner leurs noms dans le reportage : Robbe, Gilles, Céline, Danae, Emile, Lander, Laetitia et Rani (fille d'Annemieke) donnent de leur mieux dans cette friterie et ils déterminent en partie son succès. Annemieke et Nico leur sont vraiment très reconnaissants mais il est à peu près certain que les employés mentionnés le sont tout autant. En arrivant, je me suis posé beaucoup de questions, mais j'ai été étonné par l'efficacité et je suis tout à fait convaincu du succès qu'une société qui applique cette méthode de travail, peut avoir. Merci pour le temps et la belle interview.