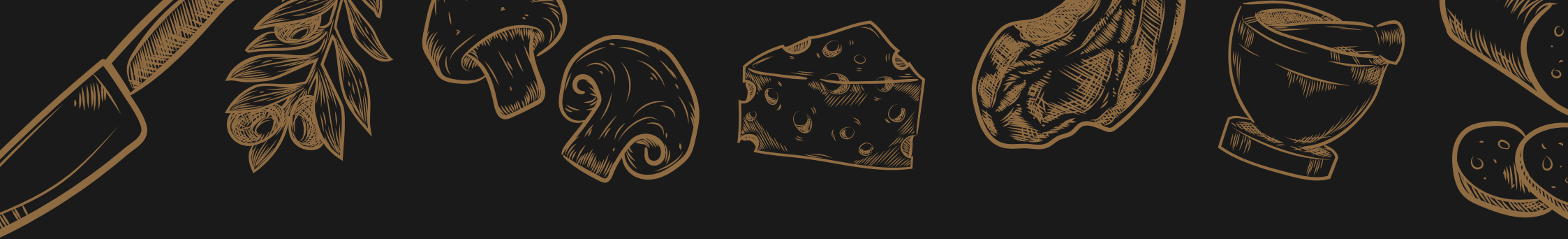
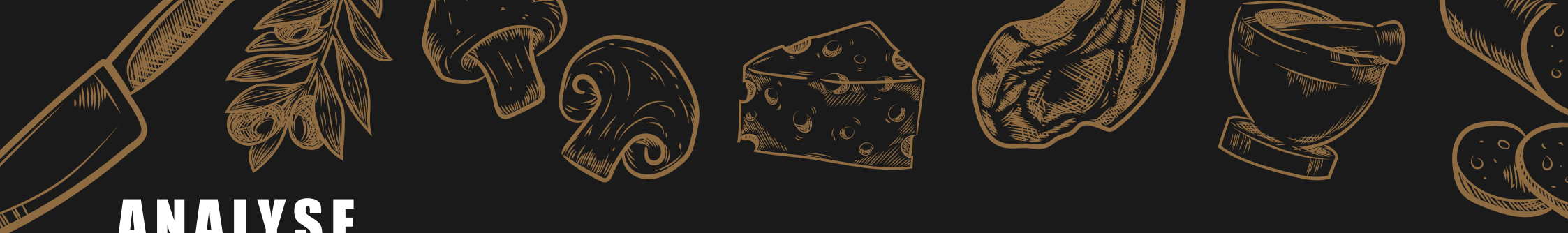




**BRUT BUTCHER**

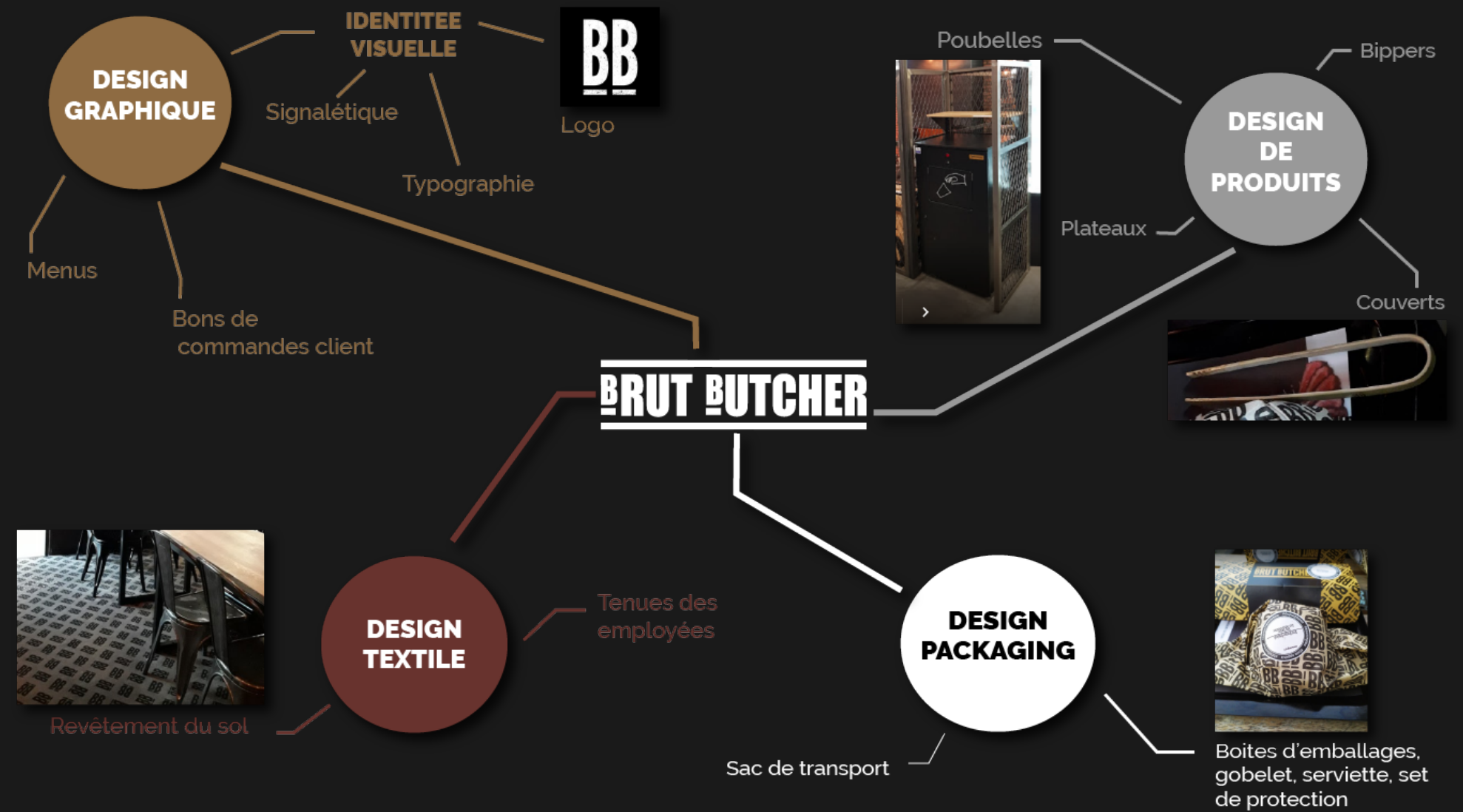


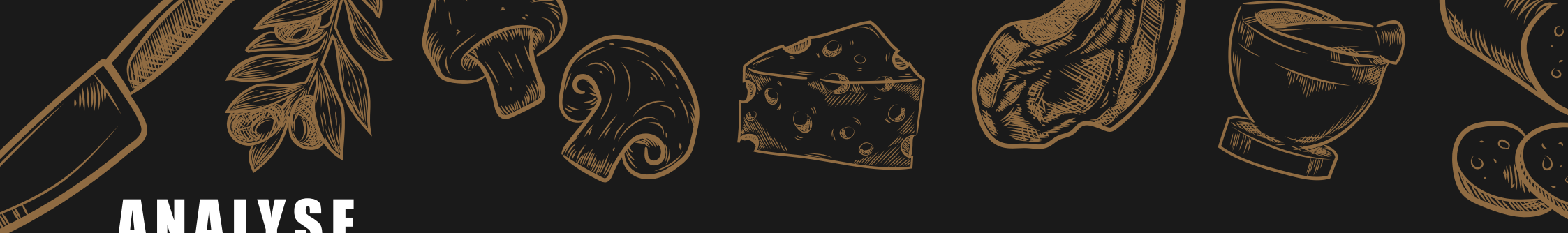
Brut Butcher est un service de restauration rapide, de type «*fast-casual*». C'est-à-dire que le mode de restauration se fait de façon rapide (pas de prise de commande et de service réalisé par un employé). Ce type de restauration fut créé afin de répondre à un besoin, celui étant de pouvoir manger rapidement à l'extérieur, tout en ayant un service de qualité.



# ANALYSE

Des différents types de design





# ANALYSE

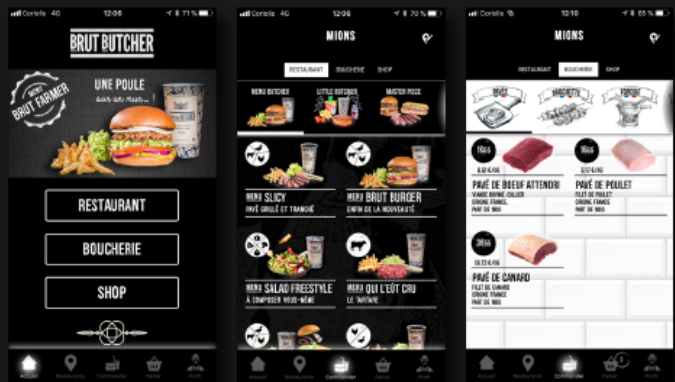
Des différents types de design



Cuisine



Lieu de stockage



Application mobile



Salle de restauration



Décoration d'intérieur

## BRUT BUTCHER



Traitement des commandes (tickets)

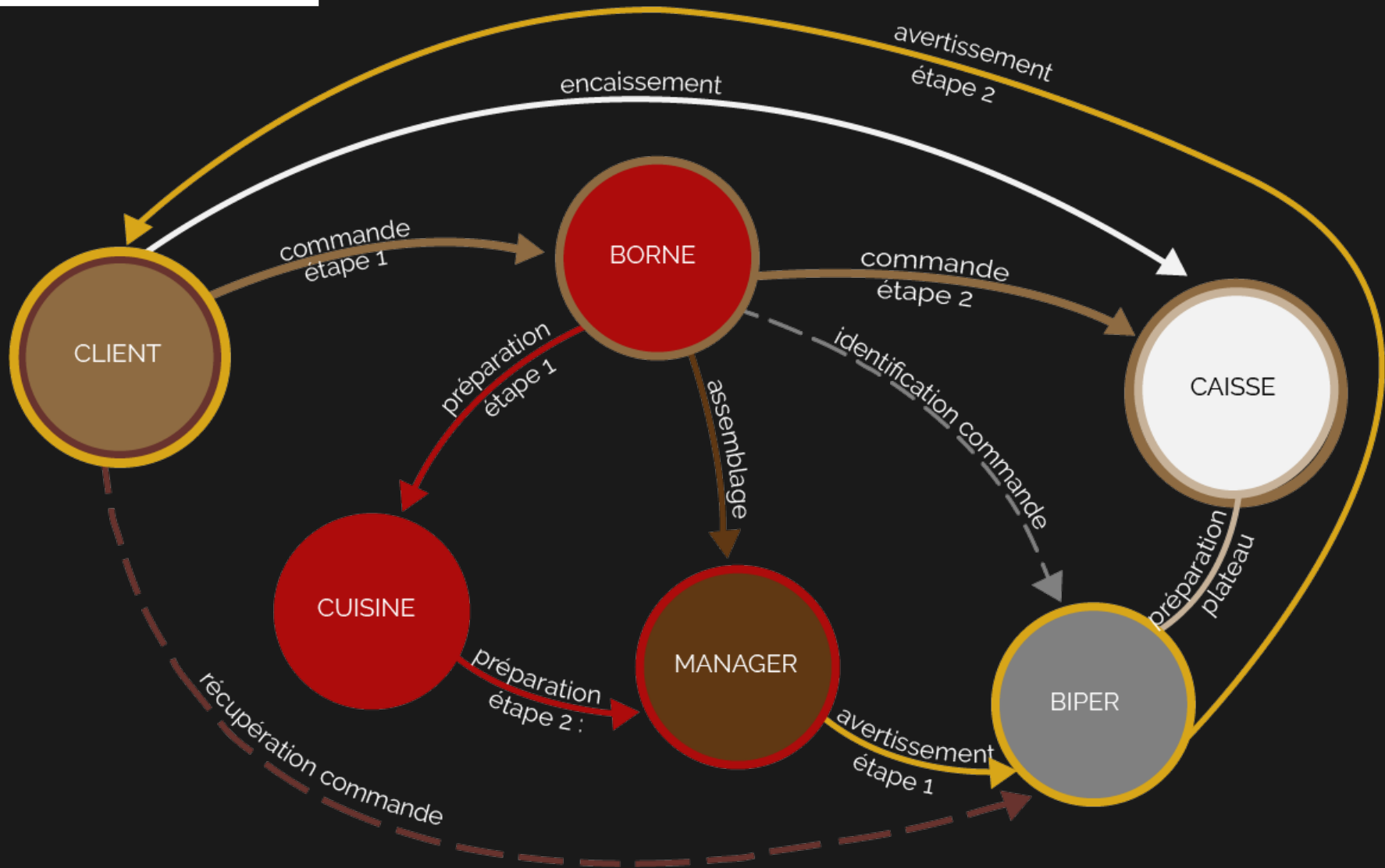


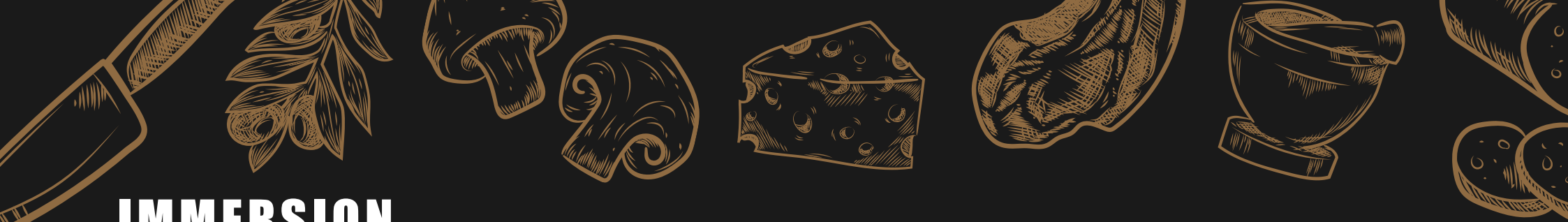
Bornes de commandes

### UX DESIGN

# CARTOGRAPHIE

De l'éco-système de l'entreprise





# IMMERSION

Comprendre les besoins des usagers

---

Afin de comprendre les besoins des usagers, nous devons connaître leur ressenti, savoir si l'organisation de ce type de service, c'est-à-dire la restauration rapide, convient à tous. Pour cela, nous avons pensé à tous les différents types d'usagers ; le client qui ne connaissait pas forcément l'enseigne auparavant, celui n'ayant pas accès aux applications pour smartphones, le client fidèle qui utilise l'application Brut Butcher régulièrement et aussi le consommateur connecté qui utilise souvent les réseaux sociaux comme Instagram par exemple. Afin de récolter le plus d'avis possible et que ceux-ci soient diversifiés, nous proposerons 3 types de questionnaires.

# IMMERSION

Comprendre les besoins des usagers



## Papier

Comme nous l'avons dit précédemment, tous les usagers ne sont pas adeptes au numérique et aux applications pour smartphone. De plus, il faut également penser aux usagers exceptionnels. Tous ces retours nous intéressent, il faut pouvoir les recueillir.

Nous avons donc repensé l'utilisation du set en papier permettant de protéger le plateau de transport. Habituellement utilisé pour mettre en avant les dernières créations, il serait ici mis en avant afin de communiquer avec nos clients et ainsi recenser les avis.

Une fois son repas fini, l'utilisateur n'a plus qu'à remplir le questionnaire, et lors du débarquement, déposer la partie prédécoupée dans un endroit prévu à cet effet. Cet endroit se trouverait vers la poubelle afin de diminuer le déplacement de l'utilisateur.

# IMMERSION

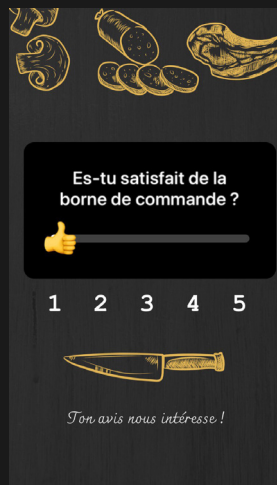
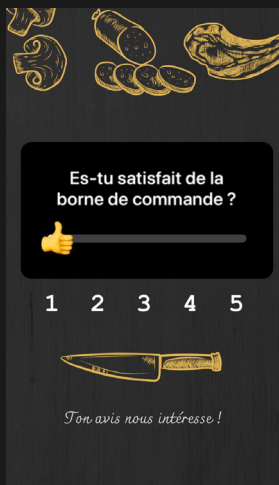
Comprendre les besoins des usagers



## Instagram

Pour les usagers connectés aux réseaux sociaux, nous avons eu l'idée de leur proposer un questionnaire sur Instagram. Ainsi les abonnés de @Brutbutcher peuvent nous aider en répondant au questionnaire et cela permettrait également d'étendre la diffusion de celui-ci.

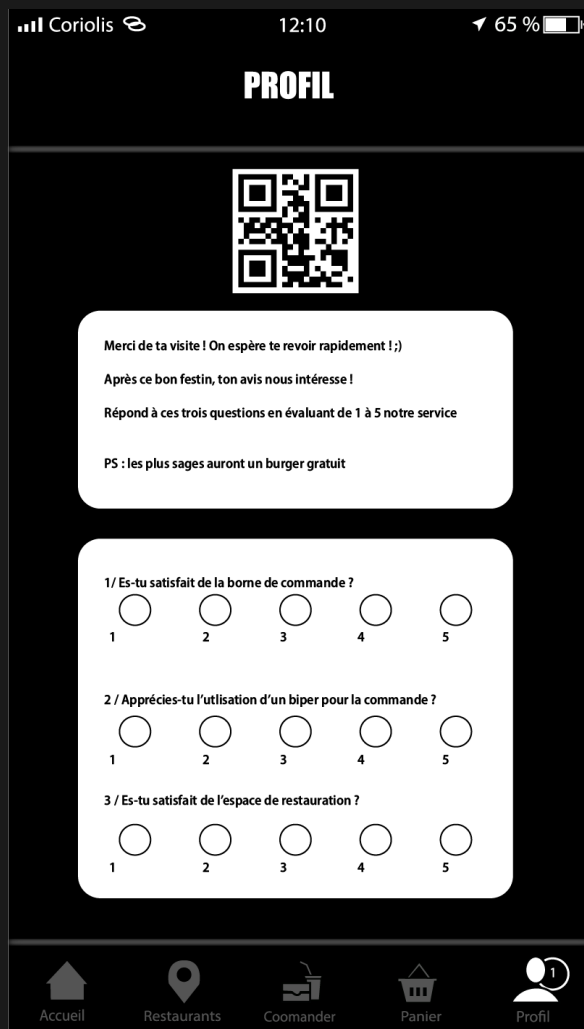
Le principe reprend certains questionnaire interactif qui peuvent être diffusé sur Instagram. Sur chaque story, une barre interactive évalue de 1 à 5 la question posée, l'utilisateur n'a plus qu'à déplacer le curseur au niveau estimé. Cette méthode permet donc de recenser les avis, de les partager, et de faire découvrir à d'autres personnes la marque.





# IMMERSION

Comprendre les besoins des usagers



## Flash code

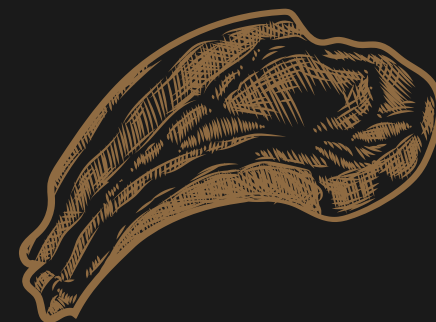
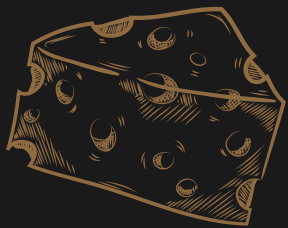
Ce flash code serait disposé sur différents produits de l'enseigne (set de table, emballages, décoration...). L'utilisateur devra simplement flasher le QR code et accédera ainsi au questionnaire.

Pour les plus fidèles, ce questionnaire pourrait être envoyé quelques heures après ou le lendemain de la venue du client. Celle-ci se présenterait sous la forme d'une notification dans son espace client.

# PERSONAS



Les personas représentent les différents types d'utilisateurs d'un service. Ils permettent de dépeindre plusieurs profils récoltés lors de l'immersion. Pour Brut Butcher, le persona permet de créer le ou les portrait(s)-type(s) de l'utilisateur afin de l'utiliser lors de l'amélioration des services



# PERSONAS



## Émilie

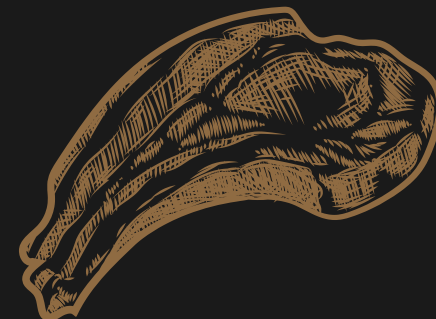
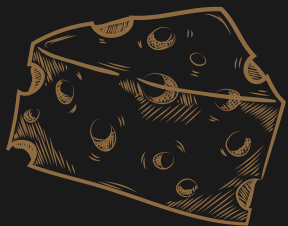
24 ans

### Caractéristique

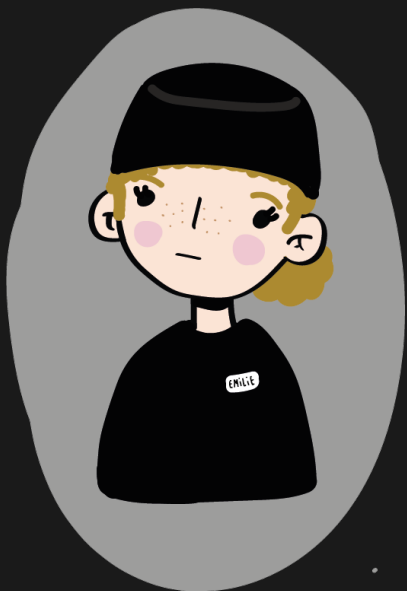
Émilie est employée chez Brut Butcher depuis 2 ans en contrat étudiant. Elle fait des études de droit à l'Université de Jean Monnet à Saint-Etienne. Émilie travaille les week-ends afin de payer ses études. Son poste de caissière lui convient puisqu'elle aime le contact client et que cela ne lui demande pas de grosses responsabilités.

### Expériences

Emilie a été formée lors de son embauche afin d'encaisser les commandes des clients, préparer le plateau et ainsi donner un biper qui avertit le client lorsque sa commande est prête. C'est ainsi que ces journées fonctionnent au sein de l'enseigne.



# EXPÉRIENCE



Nom de l'étape	Prise commande	Encaissement	Distribution Biper	Récupération commande	Débarassage
Description	Emilie n'a pas besoin de prendre les commandes, ce qui lui enlève un stress en moins. En plus, elle n'a pas besoin d'attendre les modifications de dernières minutes des clients indécis.	Cette méthode lui convient tout à fait. Tout est prédéfini grâce à la borne de commande. Emilie n'a même plus besoin de calculer le rendu de la monnaie, tout est détaillé.	Le biper demande une certaine organisation, il faut faire attention au roulement des bipers afin que la batterie de chacun soit suffisamment rechargée.	Emilie apprécie particulièrement l'utilisation du biper. Cela lui évite de devoir chercher les clients ou d'appeler haut et fort le nom de la commande. Cela crée une gêne auprès et d'autres et la fait partir de son poste.	Le débarassage est simple d'usage et cela lui convient parfaitement. C'est toujours un peu plus salissant de venir manger avec des petits. Au moins elle peut tout jeter sans devoir demander aux employés de le faire.
Expérience Usager	+	+	-	+	-

# PERSONAS



## Sébastien

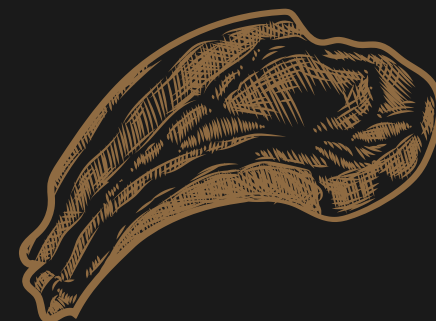
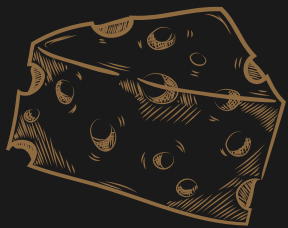
28 ans

### Caractéristique

Sébastien est développeur web pour l'entreprise Webqam. Il est en CDI depuis 4 ans. Il est passionné par le numérique, et se tient toujours à la page des dernières sorties numériques. Dans son quotidien, il utilise souvent des applications afin de payer. C'est aussi un homme qui a la joie de vivre, il aime beaucoup partager de bons moments entre amis, comme un repas.

### Expériences

Appréciant les hamburgers, Sébastien est un habitué qui aime manger chez Brut Butcher. Il apprécie la rapidité du service, la prise de commande disponible via l'application et l'ambiance cosy du lieu.



# EXPÉRIENCE



Nom de l'étape	Prise commande	Encaissement	Distribution Biper	Récupération commande	Débarassage
Description	La prise de commande est très facile puisqu'il maîtrise parfaitement les outils numériques. Certaines fois, afin d'aller plus vite, il utilise directement l'application.	L'encaissement se déroule très bien. Sébastien peut payer de différentes manières même lorsqu'il oublie de prendre sa carte bleue il peut payer avec son smartphone.	Sébastien est habitué à l'organisation de Brut Butcher, il maîtrise complètement cette organisation. Et cela l'arrange bien comme ça, il peut continuer à parler avec ses amis en attendant que la commande se prépare.	Lorsque Sébastien vient au Brut Butcher, il est avec ses amis et ne fait pas forcément attention à l'avertissement du biper lorsque sa commande est prête.	Brut Butcher est un service de restauration rapide, et comme tous les autres, le débarassage se fait par le client lui-même. Sébastien est un expert en fast-food il a donc l'habitude de ce type d'organisation.
Expérience Usager	+	+	-	-	+

## PERSONAS



# Nicole, Juliette et Alexandre

71, 6 et 8 ans

### Caractéristique

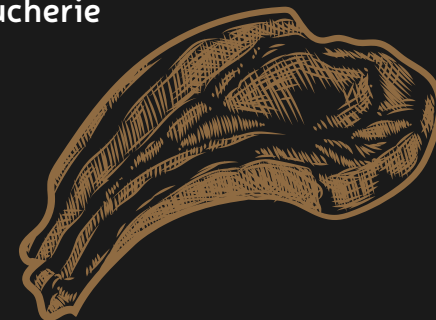
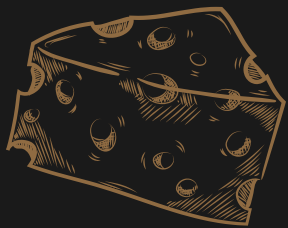
Nicole est retraitée et utilise ce temps pour voir ses petits-enfants : Juliette et Alexandre.

N'ayant pas un grand appartement, Nicole aime emmener ses petits enfants en sortie. Elle adore passer du temps avec eux. Quelques fois, pour leur faire plaisir, Nicole emmène Juliette et Alexandre manger des repas que « papa et maman n'aiment pas ».

### Expériences

Nicole ne connaît pas vraiment ce genre de restaurant mais, « c'est pour faire plaisir au petits » dit-elle.

Elle va donc chez Brut Butcher puisqu'elle a vu que c'était de la bonne viande. Nicole aime savoir quels produits elle consomme, et reste toujours adepte à la boucherie et fromagerie de son quartier.



# EXPÉRIENCE



## Nom de l'étape

### Prise commande

### Encaissement

### Distribution Biper

### Récupération commande

### Débarassage

## Description

Cette méthode n'est pas très adaptée pour Nicole qui n'est pas très à l'aise avec le numérique. Elle n'a même pas pu avoir l'assistance d'un employé afin de la guider dans la prise de commande.

Nicole apprécie le contact avec un employé, heureusement que le paiement peut se faire à la caisse.

C'est une méthode qui est inconnu pour elle, d'après ses expériences, lorsqu'on commande il faut attendre devant la caisse.

Devoir s'installer pour ensuite récupérer sa commande pose problème à Nicole. S'il elle veut récupérer sa commande, elle doit se lever et laisser Juliette et Alexandre tout seul.

Le débarassage est simple d'usage et cela lui convient parfaitement. C'est toujours un peu plus salissant de venir manger avec des petits. Au moins elle peut tout jeter sans devoir demander aux employés de le faire.

## Expérience Usager

+

-

-





# PERSONAS



## Éric

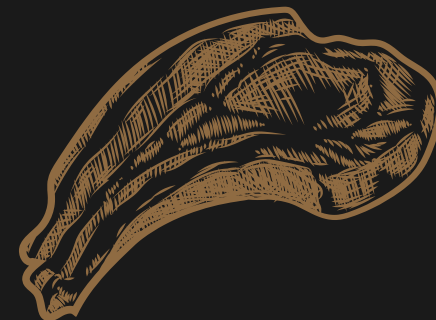
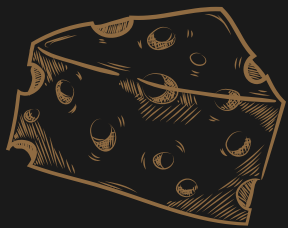
45 ans

### Caractéristique

Éric est cadre chez Nestlé. Il occupe un poste à responsabilité, il aime donc décompresser lorsqu'il n'est plus au travail. Il est passionné par la cuisine et adore découvrir de nouvelles recettes. Il a un petit faible pour les plats de viande. Mais attention, Éric ne rigole pas sur la qualité de ses produits, pour lui c'est primordial.

### Expériences

Éric est client chez Brut Butcher mais n'utilise pas le service de restauration rapide, lui ce qui l'intéresse, c'est l'achat de viande de qualité. Il aime la transparence des produits que propose Brut Butcher.

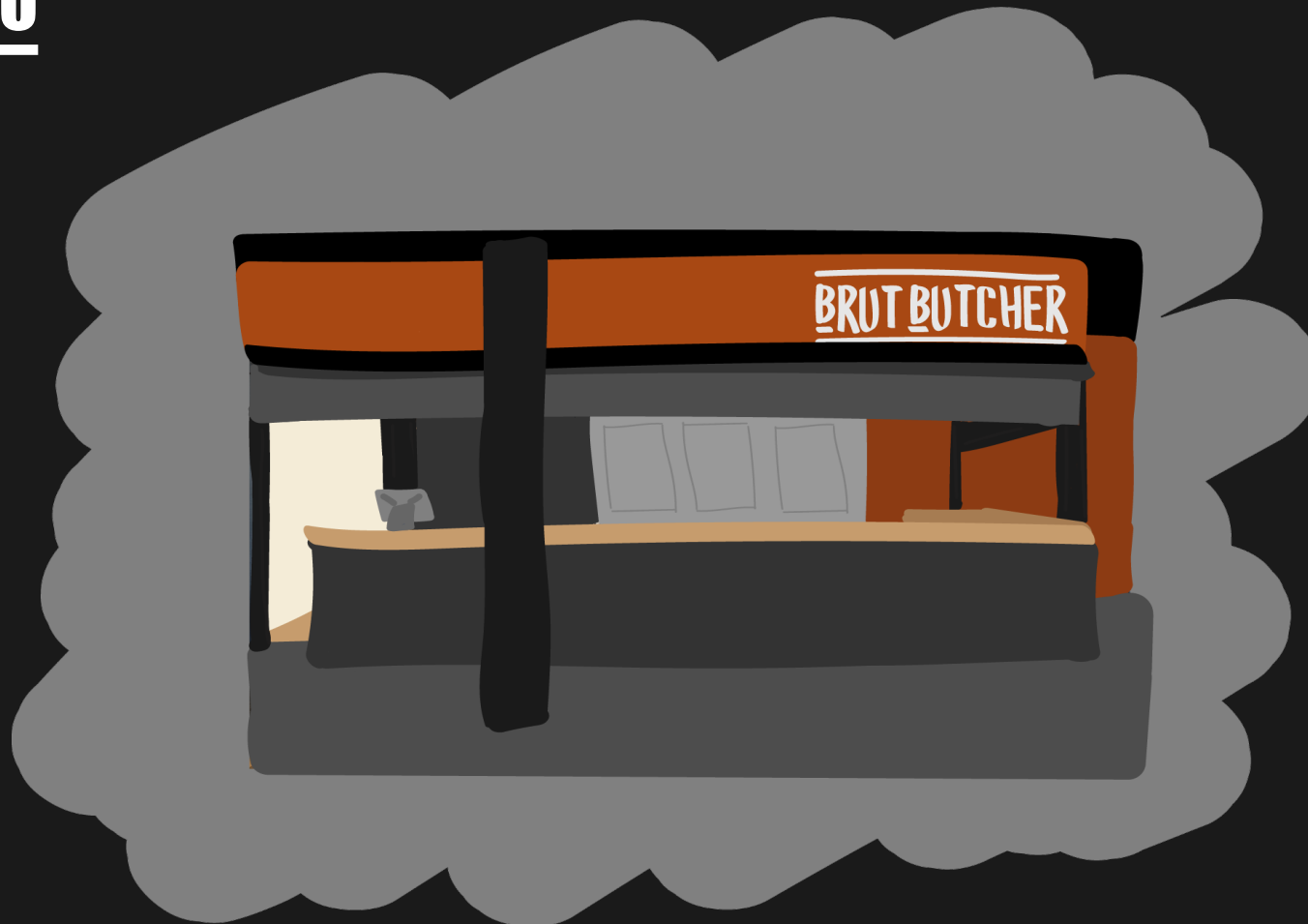


# EXPÉRIENCE



Nom de l'étape	Prise commande	Encaissement	Distribution Biper	Récupération commande	Débarassage
Description	Eric est très satisfait de la prise de commande. Le positionnement des bornes en face des viandes permet de voir directement le stock et la qualité des produits proposées.	L'encaissement est rapide. Ce qu'il apprécie particulièrement c'est que la préparation de sa commande ne se fait pas par le même employé qui l'a encaissé. Par conséquent, il n'y a aucun problème sanitaire entre le paiement et les produits.	Eric reste dubitatif face à cette organisation. On lui fournit un biper alors qu'il voulait seulement acheter de la viande. Il doit donc attendre, comme les autres clients qui ont commandé à manger.	Encore une fois, puisqu'aucune distinction n'est faite entre les commandes de restauration rapide et celles des achats de produits, Eric se retrouve parmi les autres à attendre en salle.	Le débarassage est simple d'usage et cela lui convient parfaitement. C'est toujours un peu plus salissant de venir manger avec des petits. Au moins elle peut tout jeter sans avoir à demander aux employés de le faire.
Expérience Usager	+	+	-	-	-

# SCÉNARIO



1

L'utilisateur arrive au restaurant afin de manger ou bien d'acheter des produits de la boucherie.

# SCÉNARIO



2

Des bornes sont mises à disposition (ainsi que l'application Brut Butcher) afin de passer la commande. L'utilisateur choisi s'il veut consommer sur place, si c'est à emporter ou s'il veut seulement acheter des produits de la boucherie. Pour cela, il sélectionne ce qu'il veut consommer.

# SCÉNARIO



## 3.1

Lorsque l'utilisateur a fini de choisir, un onglet sur la borne lui demande la façon dont il veut être averti lors de la finalisation de sa commande. Plusieurs solutions existent ;

Le biper, technique classique de Brut Butcher. Le client récupère un biper lors de l'encaissement puis s'installe en salle. Lorsque sa commande est prête, le biper vibre, l'utilisateur peut retourner au guichet récupérer sa commande.

Le guichet, pour les personnes qui ne veulent pas utiliser un biper. Un guichet est mis à disposition afin d'attendre à côté de la cuisine et récupérer sa commande une fois prête.

La notification par l'application BB. Une fois la commande réalisée, l'utilisateur se connecte avec son espace client et reçoit une notification sur son smartphone une fois que la commande est prête.

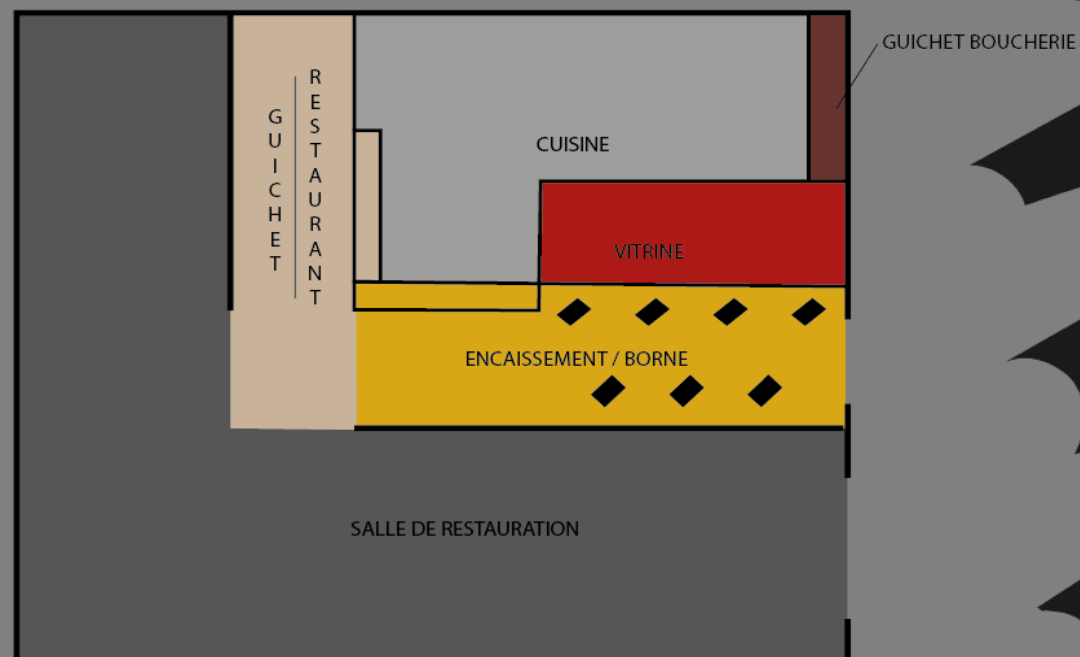
## SCÉNARIO



3.2

Lorsque l'utilisateur a fini de choisir, un onglet sur la borne lui indique l'endroit où il pourra récupérer sa commande, et ainsi ne pas être dérangé par ceux qui attendent leur commande du côté de la restauration

# SCÉNARIO



4.1

L'utilisateur se place selon le choix d'avertissement qu'il a précédemment choisi.

# SCÉNARIO



4.2

Sébastien a choisi d'être averti par notification sur l'application, il peut donc s'installer en salle de restauration.



# SCÉNARIO



4.3

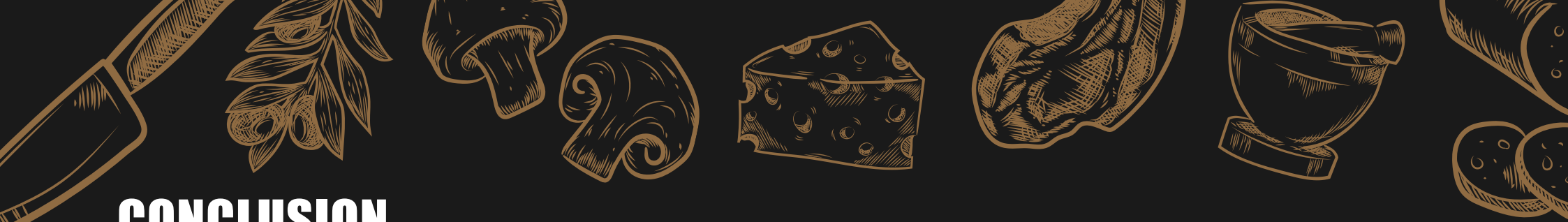
Nicole préfère attendre avec ses petits-enfants auprès du guichet afin de pouvoir les surveiller tout en récupérant la commande.

# SCÉNARIO



4.4

Quant à Éric, qui a seulement acheté des produits de la boucherie, il peut attendre tranquillement au guichet qui lui est desservi afin d'attendre la fin de la préparation de sa commande.



## CONCLUSION

Avec cette étude de service dans le milieu de la restauration-rapide, nous avons pu voir que Brut Butcher s'est démarqué des autres restaurants «fast-food» en proposant des bippers. Ce type de service permet d'attendre dans de meilleures conditions, mais Brut Butcher ne prenait pas en compte tous les profils des usagers.

La solution que nous avons mise en place suite aux études réalisées avec l'immersion, les personas ainsi que l'expérience, nous a permis de mettre à disposition différents types de récupération de commandes. Cette proposition ne change aucunement le principe, cela reste du « fast-casual» puisque le client gère lui-même sa commande et reste dans un environnement confortable. Cependant, différents types d'attentes leur sont proposés. Nous avons seulement dû repenser l'espace du restaurant afin que cela ne perturbe pas l'organisation du personnel ou du moins de la façon la plus minime.