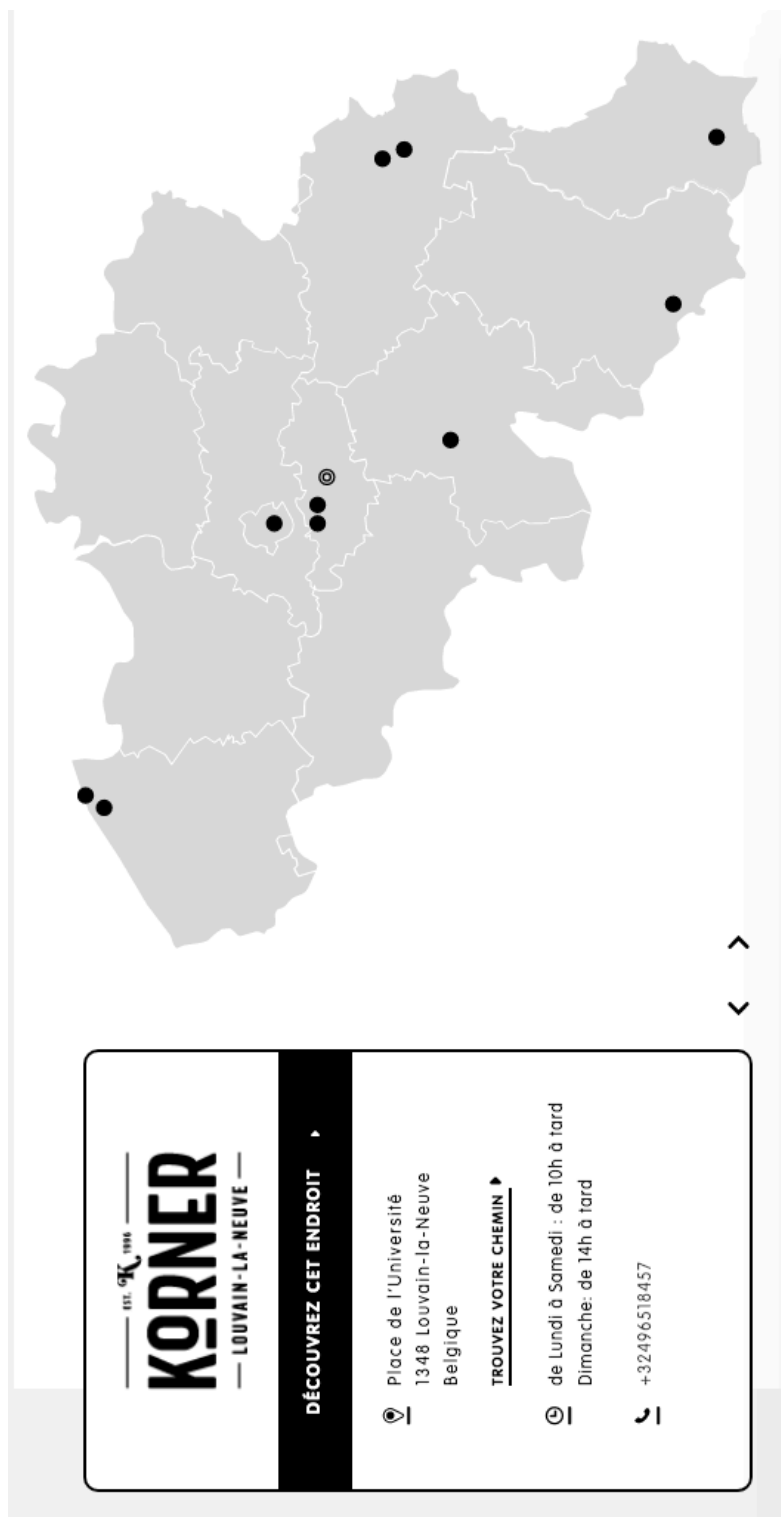


## ANNEXES

ANNEXES.....	86
ANNEXE 1 : Carte de la Belgique et du Luxembourg avec une vue d'ensemble des différents établissements du groupe.....	87
ANNEXE 2 : Questionnaire pour l'enquête qualitative .....	88
ANNEXE 3 : Interviews effectuées pour l'enquête qualitative.....	91
ANNEXE 4 : Questionnaire de l'enquête quantitative .....	134
ANNEXE 5 : Graphiques – Caractéristiques des répondants.....	140
ANNEXE 6 : Graphiques – Signes identitaires .....	142
ANNEXE 7 : Graphiques - Emplacement, aménagement, décoratio	143
ANNEXE 8 : Graphiques – Service.....	145
ANNEXE 9 : Graphiques – Ambiance .....	146
ANNEXE 10 : Graphiques – Rapport qualité-prix.....	147
ANNEXE 11 : Graphiques – Réseaux sociaux.....	147
ANNEXE 12 : Graphiques – Notoriété du Korner .....	149
ANNEXE 13 : Graphiques – Budget moyen .....	150
ANNEXE 14 : Graphiques – Parking payant .....	150
ANNEXE 15 : Graphiques – Changement de nom .....	151

**ANNEXE 1 : Carte de la Belgique et du Luxembourg avec une vue d'ensemble des différents établissements du groupe**



## **ANNEXE 2 : Questionnaire pour l'enquête qualitative**

### **Questions pour le personnel**

#### **Concernant le Korner et ses formes de communication**

1. Aviez-vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ?  
Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du Korner avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?
2. Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?
3. Aviez-vous entendu parler du Korner avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?
4. Considérez-vous le Korner comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?
5. Savez-vous sur quels réseaux sociaux le Korner est-il présent ?
6. Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?
7. Concernant les soirées organisées au Korner recevez-vous les invitations via Facebook ?
8. Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du Korner ?  
Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?
9. Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?
10. Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?
11. Etes-vous fier de travailler au Korner ?

#### **Concernant l'extérieur du bar**

12. Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?
13. Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?
14. Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

#### **Concernant l'intérieur du bar**

15. Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

16. Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?
17. L'emplacement du bar/comptoir en lui-même est-il pertinent selon vous ?
18. Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

### **Concernant le service et le personnel**

19. Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc.) ?
20. Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?
21. Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des students ?
22. Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?
23. Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?
24. Est-ce que les DJ's ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?
25. Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

### **Concernant le Korner**

26. Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au Korner ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?
27. Que changeriez-vous au Korner

## **Qui êtes-vous ?**

- 28. Nom et Prénom
- 29. Age
- 30. Sexe
- 31. Fonction
- 32. Où habitez-vous ?

## **Concernant votre expérience et votre avis**

- 33. Depuis combien de temps travaillez-vous au Korner ?
- 34. Avez-vous vécu le changement de patrons ?
- 35. Si oui, avez-vous remarqué des différences ?
- 36. Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

## **Questions supplémentaires pour le manager**

- 37. A quelle date le KOU a-t-il changé de nom ?
- 38. Comment et à quelle fréquence se passent les rendez-vous avec les patrons ?
- 39. Etes-vous beaucoup sous pression ? Etes-vous fort stressé ? Comment le gérez-vous ?
- 40. Est-ce qu'il y a une forte pression hiérarchique ?
- 41. Y-a-t-il des moyens de fidélisation pour les clients mis en place ?
- 42. Faites-vous des pubs dans des magazines ? Magazine universitaire ?
- 43. Faites-vous d'autres pub particulières ? Coupon pour bières gratuites ?
- 44. Quel est la cible du Korner ? (Segmentation, positionnement)

## **ANNEXE 3 : Interviews effectuées pour l'enquête qualitative**

### **Oliver Stefens – Gérant fondateur du KOU**

#### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

Pour moi c'était le premier bar où je pouvais me démarquer tant que gérant. Comme j'ai eu l'opportunité de travailler sur le projet depuis le lancement de l'idée.

Et ça faisait à ce moment là 4 ans déjà que je travaillais comme gérant pour le groupe ko

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?  
Oui, par les questionnaires

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

L'idée est partie de faire un endroit où la journée les étudiants pouvaient venir avec leurs parents manger un bout, étudier, mais en même temps avec une petite restauration qui se transforme en un bar ambiance où on peut danser, prendre un verre sur la terrasse ou jouer au babyfoot entre copains

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

Facebook, Instagram, Snapchat

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

Oui

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

Oui, au début de l'ouverture de KOU on a également envoyé un mailing à la Database des autres Knokke out qui est environ 10 000 milles personnes pour promouvoir le bar au début

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?

On a toujours travaillé avec des étudiants dans tout les endroits, on essaye de créer une vraie team spirit entre eux

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?

Oui le groupe Knokke out est un endroit où si l'on veut travailler et réussir ils vont certainement être là pour te guider et aider à aller dans cette direction

Etiez-vous fier de travailler au KOU ?

A l'heure actuelle, je ne travaille plus pour le groupe. Je l'ai quitté lorsqu'il a été revendu, j'ai choisi de rester et de continuer à travailler avec les anciens patrons qui ont maintenant le Ginette bar à Bruxelles et plusieurs autres établissements

#### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Très bien, facile à trouver, proche de la gare, plein de parking autour mais malheureusement payant

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

On devrait donner un coup de fraîcheur.

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

J'adore, on a cherché à garder la chaleur avec le bois en ayant le look rough du métal.

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

C'était très bien au début mais maintenant ça a besoin d'un coup de fraîcheur.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Il devrait être renouvelé parce que c'est presque toujours le même mobilier qu'au lancement du bar

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propre ? Payante ou gratuite ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Les toilettes causent des problèmes depuis le début dû à la taille de l'endroit. Puisque la place est limitée mais tout de même, elles devraient être séparé pour hommes et femmes et être mieux entretenues.

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

Je trouve que l'attente pour un client n'est pas très longue et servi avec plaisir.

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Je crois bien

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des étudiants ?

Je crois le personnel est compétent et est toujours prêt à apprendre et faire mieux sur les points où ils sont moins bons. Du moins au début c'était comme ça.

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Je crois très fort qu'il y a une bonne ambiance entre l'équipe et la clientèle mais n'oubliant pas de rester professionnelle et ne jamais oublier que le client est roi.

On a toujours choisi de travailler avec des étudiants pour justement créer une ambiance jeune amicale.

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Oui pour l'ambiance, moins sur les ventes.

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Je crois que la première année la nourriture était innovante et changée tous les 3 mois depuis je trouve que la qualité est descendue mais les prix sont montés.

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

Oui, j'ai été tant que chef de partie, la chef des champs tant que responsable de salle, brasseur en tant que commis, benoit et bernard de Witte, le groupe Ginette.

Chaque établissement a son point de vue sur les choses et n'a pas le même optique et culture, par contre les cuisines étoilées sont très dures et strictes.

Que changeriez-vous au KOU ?

Je crois que le bar a besoin d'un coup de fraîcheur, il faudrait changer les couleurs, repeindre les murs, refaire le bar et innover plus sur la carte.

## **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Oliver Stefens

Age

29

Sexe

Homme

Fonction

Premier manager, personne qui a lancé le KOU

Où habitez-vous ?

Bruxelles

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

J'ai été gérant pour des établissements du KOU pendant 7 ans et 3 ans pour celui de LLN

## **BRICE CORNET – Manager/gérant du KOU**

### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ?

Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

Quand j'étais student oui, c'était juste plus physique que ce que je pensais. Plus positivement parce que t'es quand dans l'équipe c'est comme une famille, toujours une bonne ambiance à s'aider les uns les autres. Juste les services étaient longs.

En tant que gérant, beaucoup plus de charge de travail que prévu, beaucoup de petites tâches cachées que j'avais pas du tout pensé à l'avance. Dans un premier temps très positif parce que

c'était un vrai challenge et je voulais vraiment faire évoluer le bar. Ensuite c'est très répétitif, très peu de changement dans les tâches. Rare qu'il y ait des nouvelles tâches.

**Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?**

Je n'ai pas choisi, j'ai eu l'opportunité de commencer ici parce que dans le temps je travaillais sur un projet donc j'avais besoin d'argent pour financer ce projet. Je venais souvent en tant que client et de fil en aiguille j'ai commencé à y travailler.

**Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?**  
Oui je venais boire des verres depuis l'ouverture. J'ai fait mes études à LLN, y a un nouveau bar qui avait ouvert donc je suis venu essayer.

**Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?**

Un bar restaurant mais plutôt un bar. Activité principale/chiffres ce sont les boissons et pas la nourriture

**Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?**

Oui, Facebook, Instagram, Google

**Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?**

Oui c'est moi qui les gère

**Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ? Cela attire-t-il du monde ?**

Je les organise

Facebook et Instagram ont une cible jeune qui sont souvent sur les réseaux donc meilleur moyen est de communiquer par là. Les events Facebook attirent du monde à fond. Les soirées événement de KitKit<sup>1</sup> marchent très bien.

**Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?**

Au début pas tellement à part que le service soit rapide et efficace et que les clients n'attendent pas trop.

Au sein de l'équipe il y a la valeur de la famille, tous dans le même bateau et tous aller dans le même sens.

Depuis le rachat, ils ont voulu faire passer le bar comme un bar premium surtout concernant les cocktails mieux soigner les présentations, proposer une plus grande gamme de Gin.

### **Concernant l'extérieur du bar**

**Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?**

Très bonne localisation, très gros lieu de passage.

Le bâtiment est très moche, pas top esthétiquement parlant. Beaucoup de lumière peut y rentrer. Assez rare sur LLN c'est souvent une seule façade. Dès que les gens sortent de l'esplanade ils tombent dessus

---

<sup>1</sup> Ces événements ont démarré suite à un anniversaire organisé par un employé du bar surnommé « Kit Kit ». Ce dernier n'avait malencontreusement pas mis son événement en privé sur Facebook et il a eu un succès inattendu, plus de 500 personnes avaient répondu « participe » sur le réseau social. La soirée vu un véritable succès et Elias alias Kit Kit a décidé de continuer à organiser des soirées avec ce thème (Kit Kit anniversary, Kit Kit after exam, Kit Kit pré-holiday, Kit Kit post-vacation, etc.)

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

On a rajouté plus de tables qu'au début, surtout l'été, pour pouvoir attirer des clients.

Exposition pas terrible, un peu de soleil du côté place le matin et l'après-midi du soleil pendant environ 1h 30 sur l'autre terrasse. Pas très ensoleillé donc pas top.

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Ça rentre dans le cadre rustique/chic du bar. Panneau à l'extérieur pour le menu et des informations c'est bien, cela permet aux gens de regarder le menu de l'extérieur et ils n'ont pas besoin de forcément entrer dans le bar. Egalement bien pour annoncer les soirées futures

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Ça fait la carte de visite de l'établissement, on retrouve dans tous les établissements du groupe le même genre de logo, ce côté sobre, tamisé, peinture sombre, etc. Toujours blanc sur fond noir. Coté brut. L'uniforme toujours habillé en noir, donne une uniformité des employés derrière le bar, qu'ils soient tous habillés pareil.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Mobilier choisi toujours pour rester en corrélation avec l'image qu'on veut donner. Rien n'est fixe donc on peut modeler la salle comme on veut. On n'avait pas le choix niveau taille de la salle.

Selon moi, on a trouvé le bon schéma.

L'emplacement du bar (Le L) en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Un peu trop grand parce qu'on perd de la place au niveau de la salle, on aurait pu mettre une table supplémentaire. Bien construit parce qu'il n'y avait pas trop d'autre choix.

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Pas l'impression que ça soit si bien indiqué parce qu'on nous le demande souvent. Propre pdt la journée mais on a l'impression d'être les toilettes publiques de LLN le soir donc elles souffrent beaucoup et finissent toujours sales en fin de soirée. Gratuites pour les clients mais pas pour les externes, après les clients qui demandent pour y aller on ne fait pas payer. Trop compliqué à mettre en place de les rendre réellement payantes pour les non-clients.

Pas de toilettes pour le personnel, pas de place, l'établissement en temps que tel ne le permet pas. Point faible, en fin de soirée le personnel ne préfère pas y aller parce qu'elles sont sales.

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

Accueil sympathique et chaleureux. On essaye d'avoir de l'empathie pour les clients, de les conseiller et les diriger en respectant leur choix. Sourire très important, uniforme, être propre sur soi.

Toujours des choses à améliorer, si les students sont de mauvaise humeur ou quoi cela impacte directement la relation avec le client.

**Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?**

En général oui, ils sont assez contents du service rendu mais parfois il arrive qu'il y ait trop de monde et donc le temps d'attente se rallonge surtout pour la cuisine ou cela prend vite du temps.

**Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des students ?**

Plus de filles, 70% de compétent. Les nouveaux mettent du temps à être bons, il faut les former, les driller.

Le point le plus difficile à gérer c'est le personnel, surtout les étudiants qui sont pas à l'heure qui répondent pas, qui annulent en last minute, etc c'est tuant et super fatigant.

Student est beaucoup moins cher donc intéressant financièrement. Par rapport au service client, il y a un côté négatif : on ne sait jamais s'ils vont rester ou pas, ils sont pas coincés vu qu'on travaille avec des contrats à la semaine après positif : on est dans une ville étudiante donc dès qu'un student travaille il appelle ses amis et ça fait effet boule de neige pour attirer les clients.

Facile d'engager parce que toujours des gens disponibles mais ce n'est pas toujours facile de tomber sur des bons éléments parce que les students pensent que c'est facile et qu'on fait presque rien dans un bar et dès qu'il y a un rush ils ne savent plus suivre.

**Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?**

Oui, des clients qui viennent spécialement pour les barmaids parce qu'ils les apprécient.

**Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?**

La journée très calme, plus un restaurant bar qu'un bar restaurant. Juste de la musique de fond

Le soir à partir de 22h on essaye de tamiser les lampes pour ambiancer les gens, augmenter le volume de la musique. Les basses ont un effet psychologique sur les gens qui augmentent leur pulsations cardiaques et du coup ça les excite et ils sont plus nerveux et donc ça pousse à la consommation. C'est la raison principale pour laquelle nous augmentons le volume en soirée. Ça augmente le BPM (Beats per minute)

**Est-ce que les DJ's ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?**

Oui absolument, justement comme il gère la musique il adapte la musique en fonction des clients du jour. Il remarque rapidement ce que les clients apprécient et veulent comme type de musique. Ça fait bouger les gens. Le concept qu'on ferme toutes les fenêtres et la porte nous permet d'augmenter le son, de plus cela donne chaud aux gens et plus ils dansent plus ils ont

chaud et donc plus ils consomment. Et en augmentant la musique cela augmente aussi leur rythme cardiaque et consomment, c'est un cercle vicieux.

**Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?**

10% trop cher selon moi mais les quantités sont bien. La diversité de la nouvelle carte est bien, beaucoup de propositions pour les végétariens.

Les bagels attirent les clients mais ce n'est pas vraiment pour la nourriture que les gens viennent. Ils viennent plutôt pour l'ambiance et le bar en temps que tel.

**Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?**

Oui à Knokke. Beaucoup plus grand, plus de monde mais on plus de serveurs. Pas tellement comparable. L'ambiance est pareil pour les teams mais autre standing à la mer. Mobilier identique, le plus de bois possible. On reste dans la même image.

**Que changeriez-vous au KOU ?**

Avoir une pièce supplémentaire qu'on puisse ouvrir et fermer en fonction du monde.

Pas de voisin parce qu'ils se plaignent constamment du bruit.

Mettre un système en place pour uniformiser le service, pour que tout le monde bosse, accueille et serve de la même manière.

**Avez-vous vécu le changement de patrons ?**

Oui

**Si oui, avez-vous remarqué des différences ?**

C'est fort différent depuis le changement de patrons, les anciens allaient beaucoup plus à l'instinct. Maintenant chaque modification, chaque prise de décision au niveau des prix, du nombre d'étudiants par soir, des heures d'ouverture de la cuisine, etc. est étudié. Ils prennent moins de risque et vise très fort la rentabilité

**Changement de nom ?**

Les gens ont beaucoup pensé qu'on avait été racheté donc ça à fait un peu de polémique mais au final c'était une technique marketing pour différencier les boites des bars.

Pas mal, ça différencie bien le concept. Positif si dans le futur ils veulent en ouvrir d'autres.

**A quelle date le KOU a-t-il changé de nom ?**

Juin 2018

**Comment et à quelle fréquence se passent les rdv avec les patrons ?**

Brice et Geoffroy 1x par mois mais si c'est urgent ils s'appellent.

RDV tous les managers + boss 2-3x par an (sous forme de team building 1jour de réunion 9-18H et 1-2jours max avec activités pour bosser en équipe et renforcer les liens)

**Etes-vous beaucoup sous pression ? Etes-vous fort stressé ? Comment le gérez-vous ?**

Le bar fonctionne un peu moins bien donc + sous pression cette année par rapport aux chiffres.

Ils veulent toujours faire de mieux en mieux année après année mais du coup compliqué de toujours se référer aux meilleures années

Ils veulent une meilleure gestion du bar, gestion plus uniforme du personnel, bar + propre

On doit être de plus en plus précis dans toutes les rentrées et sorties du bar (inventaire)

On doit de plus en plus justifier pourquoi tel employé a besoin d'autant d'heure pour faire ceci ou cela

Ils poussent de plus en plus au maximum de rentabilité

**Est-ce qu'il y a une forte pression hiérarchique ?**

D'une certaine façon mais pas dans tout, je sens qu'on reste dans un milieu festif (de la nuit)

Ce n'est pas toujours facile parce que c'est un milieu « ou tout le monde s'amuse » mais il faut pas oublier qu'il faut bosser

Gérer les students et leur faire comprendre que ça reste le travail.

Les patrons ont décidé que c'est terminé pour les students de boire derrière le bar, assez d'accord parce qu'il y a trop d'abus mais du coup moins de students veulent faire le soir parce que ça réduit l'ambiance

**Y-a-t-il des moyens de fidélisation pour les clients mis en place ?**

Il y a eu une carte avec des tampons, à chaque plat = 1 cachet et le 11<sup>e</sup> offert → ça n'a pas fonctionné (un peu de pub mais pas beaucoup)

Avec plus de communication autour ça pourrait fonctionner, selon moi faudrait lancer ça à la rentrée

**Faites-vous des pubs dans des magazines ? Magazine universitaire ?**

GUIDO, petit coupon 1x par an,

2 Somersby 3<sup>e</sup> offerte

10 shots pour 10€

2 Kasteel 3<sup>e</sup> offerte

Happy Hour pourrait être bien mais les marges sont déjà faibles donc difficile à mettre en place

**Faites-vous d'autres pub particulières ? Coupon pour bières gratuites ?**

Non

**Quel est la cible du KOU ? (Segmentation, positionnement)**

Etudiant de 18 à 25 (cible primaire)

Famille et jeunes travailleurs dynamiques (cible secondaire)

Se positionne comme un bar premium

**Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Brice Cornet

Age

30 ans

Sexe

H

Fonction

Manager du Korner LLN

Où habitez-vous ?

Dion Valmont

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

5 ans ½ au total  
2 ans ½ en tant que manager

**Séverine Rouleaux – Céline Hermans - Responsable et étudiante**  
**Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez-vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ?  
Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

S : J'avais l'impression que c'était super haut de gamme et je me mettais beaucoup la pression.  
C : Pour moi les clients allaient être super hautain et qu'à la moindre erreur c'était dehors.  
Plus surpris positivement, on a plus l'impression de venir travailler entre potes, c'est une grande famille.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

S : Pour la renommée du bar, tu travailles où ? « au Ko » ça faisait bien ! Justement parce que ça avait l'air haut de gamme et du coup « stylé » d'y travailler. Et du coup j'ai l'impression que beaucoup de gens amènent leur CV pour ça et on ne manque jamais d'étudiants.

C : Argent facilement et rapidement gagné parce que ce n'est pas une corvée de venir. En temps qu'étudiant on a l'impression que tout le monde est happy super friendly derrière le bar, très agréable en restant « bien, haut de gamme ».

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?

C : Via les potes, ils venaient boire des verres et manger

S : J'ai commencé dès le départ via le fils d'un des collaborateurs, j'ai entendu qu'ils cherchaient des étudiants. Je connaissais déjà le groupe Knokke Out mais je ne savais pas qu'ils en avaient ouvert un ici mais surtout « il y a un nouveau bar qui a ouvert sur LLN apparemment il va être bien pourquoi pas y bosser »

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

S : Plutôt bar, plus bar brasserie, petite restauration. On vend plus de boissons que de nourriture, le bar fonctionne avec les boissons.

Niveau présentation et choix, service on ne peut pas trop considérer ça comme un restaurant. Plutôt sur le pouce, on t'amène tout au fur et à mesure si tu souhaites manger, les tables ne sont pas dressées d'avance.

C : Plutôt comme un bar aussi. Bien dans le sens où la clientèle va boire un verre et venir y faire la fête et pas dans un restaurant qu'on va prendre plusieurs pousses cafés et faire la fête.

Pour le weekend, lorsqu'il y a les adultes ça serait mieux un peu + restaurant, ça attirerait encore plus de gens.

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

S et C : Sur Instagram, Facebook

Pas de page Snapchat

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

S et C : Oui x2

Si ce n'est pas le cas, les patrons nous suivent pour surveiller

Le KO m'a suivi donc je l'ai suivi en retour

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

C : Pas toutes, je les vois surtout via les partages du personnel

**Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?**

C : Etre positive

Montrer un type de standing, un slogan « jeune mais professionnel »

S : Au début les premiers boss voulaient qu'on soit un bar premium et les nouveaux au début oui mais par la suite ils voulaient régulariser le standing vis à vis de la ville tout en voulant rester un endroit de « choix »

**Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?**

C : Ça dépend avec qui, les anciens collègues ça va, certains se prennent pour « trop ».

Avec les nouveaux ça dépend lesquels au début c'est souvent froid puis ça passe

En général on est tous un peu près potes, si on se croise on boit un verre ensemble etc, ce n'est pas comme ça partout

S : Selon moi, le KO est une grande famille et on s'entend très bien entre nous

Certaines réelles amitiés se sont créées d'autres restent professionnelles. En tant que responsable, on évite de mettre certaines personnes ensemble parce qu'on sait qu'elles ne travaillent pas de la même manière ou niveau caractère ça ne colle pas.

**Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?**

S : Avec les anciens patrons oui, ils te poussaient à aller plus loin « te vois tu ici plus tard oui ou non ? » les nouveaux veulent juste quelqu'un de performant et dynamique et ils n'hésitent pas à renouveler le personnel par du plus jeune. Ils n'ont pas beaucoup de scrupule pour le personnel.

Passer de student à 1x semaine, puis student fixe 2j/semaine à elle sans envoyer les dispo. Ensuite responsable temps plein.

**Etes-vous fier de travailler au KOU ?**

S : Avant oui, trop de changement niveau du boulot, équipe. Après 5 ans tu grandis et tu as envie de reconnaissance mais elle n'en a pas forcément.

C : En tant que student, oui dans le sens où c'est un bar bien vu, on se marre bien donc en temps qu'étudiante c'est top mais pas pour y travailler dans la vie plus tard.

### **Concernant l'extérieur du bar**

**Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?**

S : Bien situé. En plein centre et beaucoup de passage devant. Le marché du mardi et samedi se passe juste devant donc gros +. Pas trop loin de l'esplanade, premier qu'on voit.

C : Bien parce que un peu à l'écart des autres bars, à côté de la gare. Le premier qu'on voit en arrivant dans LLN.

S : Le dimanche quand tous les étudiants arrivent avec leurs valises, ils passent devant et s'arrêtent pour boire qqch.

**Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?**

S : S'il y a du vent et de la pluie c'est cata

C : Pas assez de soleil et si on veut du soleil il faut aller sur la terrasse basse qui est toujours très remplie. Niveau aménagement ; avantage et désavantage, terrasse basse et haute, les gens mangent plus facilement sur des tables basses. Les tables hautes sont moins fréquentées (sauf quand il y a un peu de soleil)

S : Les gens préfèrent les tables basses en journée et début de soirée et plutôt tables hautes pdt la nuit.

Beaucoup de fumeurs en terrasse donc pas agréable quand tu manges

**Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?**

C : Pourrait être mieux, les tables ne sont pas stables, manque des planches aux tabourets

Enorme tag sur le mur, c'est gênant

(Murs sont sales)

S : Le côté tables en bois coïncide bien avec l'intérieur, mobilier sympa

Portes vitrées qu'on peut complètement ouvrir, côté aéré, agrandit la pièce, proximité donne l'impression d'être dehors en étant dedans.

### **Concernant l'intérieur du bar**

**Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?**

S : Terne mais sobre et distingué qui donne le cachet et signature du KO.

Panneau prix pas assez grand, tout le monde n'arrive pas lire.

**Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?**

S : Côté bois est chaleureux. Aménagement pratique, on ne saurait pas faire mieux.

Pas beaucoup d'espace entre les tables pour les handicapés et même autre.

C : On sent que c'est rempli au maximum.

**L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?**

S : Bien situé mais il faudrait une porte supplémentaire de l'autre côté.

Dès qu'on est 2-3 derrière le bar, on a de l'espace comparé à d'autres bars où ils sont plus serrés derrière

La réserve est trop petite et la porte toujours ouverte ce n'est pas joli mais pas le choix pour la chaleur

**Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?**

C : Toilettes mal indiquées, pas propres, gratuites, pas adaptées

S : Pas de toilettes pour le personnel, et toilettes mixtes c'est gênant. (Gros désavantage du KO)

Il faudrait un panneau lumineux pour indiquer les toilettes.

**Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc.) ?**

C : Service de qualité, chaleureux

S : Souriante et enthousiaste mais je pense qu'on devrait être plus formé à l'accueil du client. On ne propose jamais les suggestions, on n'est pas drillé à servir le client.

**Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?**

C : Ils n'ont pas l'air mécontent mais si on regarde aux pourboires ils ne sont pas 100% satisfaits. S : On leur fournit le service « minimal » mais pas un grand service comme dans un vrai restaurant. Par exemple ; on ne passe leur demander si tout se passe bien etc.

**Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des students ?**

C : Pour nous student oui, on a tous le même âge, on s'entend et ça serait une autre ambiance si on devait travailler avec des adultes. Mais par contre pour le client il doit le voir qu'on n'est pas compétent et que ce n'est pas notre métier.

**Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?**

C : Avec les habitués (ceux qui viennent boire tout le temps) oui mais c'est tout parce que le personnel change souvent.

S : En tant que responsable oui, beaucoup d'habitués avec qui on fait la bise et on parle vraiment. Positif, ils sont très gentils du coup, ils laissent des pourboires. Ils viennent spécialement les jours où je travaille.

**Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?**

S et C : En journée c'est calme dans la salle

En soirée, très bonne ambiance

Evènement, soirée halloween, jour de match, jeudi, vendredi et samedi les gens sont réceptifs.

**Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?**

S : Oui énorme impact que ça soit positif ou négatif en fonction qu'ils soient bons ou mauvais.

C : Egalement un impact par rapport à leur notoriété

**Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?**

C : Je trouve que la carte est un peu chère par rapport au fait qu'on soit un bar étudiant, situé dans une ville estudiantine.

S : Il est vrai que les prix des plats augmentent mais la qualité de la nourriture est vraiment bien, la présentation est très bien, tous les clients sont agréablement surpris. Maintenant plus qu'avant parce qu'il y a plus de choix. J'aime bien le principe d'avoir une bière du mois. En plus, le fait qu'il soit noté sur le menu et sur un panneau d'affichage qu'une bière du mois est disponible est vendeur. Par contre, les étudiants ne les vendent pas assez. Peut-être parce qu'ils ne sont pas toujours au courant ?

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

C : Oui, à Knokke et Waterloo Ce n'était pas le même service, KOU est un bar, là bas c'est une boîte de nuit et grosse restauration (buffet).

Rien à voir, vrai restaurant donc vrai service. Etre capable de conseiller sur les vins, la nourriture et la nuit n'a rien avoir parce qu'il y a la musique à fond et les gens sont beaucoup plus irrespectueux qu'ici. La cliente est très différente et n'attend pas le même service (beaucoup + haute de gamme et prétentieux)

Que changeriez-vous au KOU ?

S : Je changerais la gestion au niveau de l'équipe (horaire, homogénéité du service (façon dont les mojitos sont faits par exemple), politique, ...)

C : Remise à niveau du matériel (tables, frigos) pour une meilleure qualité de travail et de service.

### **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Séverine Rouleaux et Céline Hermans

Age

25 et 21

Sexe

F

Fonction

Responsable/Gérante et formation agent immobilière et Student

Où habitez-vous ?

Opprebais et Wavre

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

5 ans au KOU et 6 ans pour le groupe – 1 an au KOU et 3 ans pour le groupe

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Oui et non

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?

S : Oui au niveau de la demande des patrons en ce qui concerne le service, la présentation, le chiffre (surtout) est plus strict. Nouveaux patrons sont plus orientés sur les résultats ce qui retire un peu la notion de bien-être au travail.

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

S : Je pense qu'au début ça a été un gros changement au niveau du personnel et des clients. Pour moi ça restait le Knokke Out parce que c'était comme ça depuis 5 ans. Au niveau de la clientèle, ils ont + tendance à penser qu'il y a eu un changement de bar et de patrons alors que non.

Au final c'est pertinent parce que lors d'une recherche internet selon la localisation des gens, le premier Knokke out affiché étaient celui de Louvain la neuve et donc les gens appelaient pour y réserver des grandes tables comme au KO de Waterloo ou Knokke ce qui portait à confusion. Ils ont voulu différencier les différents types de KO.

Maintenant Knokke Out = boîte/restaurant

Korner = Bar/brasserie en pleine centre de ville (coin)

Tous les autres endroits sont des lieux insolites, maisons d'hôtes.

Céline : On nous a pas clairement expliquer pourquoi ça a changé donc je ne sais pas quoi répondre aux clients. Deuxièmement pour moi du coup ça reste le Knokke Out.

## **Philippa Zaleski - Etudiante**

### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ? Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

J'espérais que les gens soient sympas, j'avais des amies qui travaillaient donc je venais souvent et c'est ce qui m'a donné envie de postuler.

Positivement, je me suis facilement fait ma place et vite sentie à l'aise dans la team. J'ai eu vite des compliments sur ma façon de travailler et j'ai appris rapidement donc c'était cool.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

La notoriété du bar et le fait que certaines de mes potes y travaillaient déjà.

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?  
Via mes amies plus âgées mais sinon j'étais jeune et je n'allais pas encore beaucoup dans les bars.

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

Un bar parce que la nourriture n'est pas très élaborée ce sont plus des petites choses à grignoter, facile à manger et l'environnement ne fait pas véritable restaurant

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

Facebook et Instagram

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

Oui je les suis, ils pourraient être plus exploités, ils ne postent pas assez souvent de choses, seulement pour les événements mais ils n'en font plus trop donc ils sont inactifs.

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

Oui, je reposte parfois mais pas tout le temps, j'ai la flemme ça m'ennuie.

Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?

Non. Et je ne ressens pas le besoin de savoir plus, je sais ce que je peux dire et ne pas dire, les bases de politesse etc.

Je sais qu'il faut prendre beaucoup sur soi vis à vis des clients même s'ils nous énervent.

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?

Bonne, l'équipe a fort changé maintenant, au début que je travaillais c'était vraiment super chouette, maintenant il y a eu beaucoup de nouveaux donc on est + distant et moins soudé qu'avant.

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?

Non ça ne m'intéresse pas d'évoluer professionnellement ici

Etes-vous fier de travailler au KOU ?

Au début oui parce que c'est un nom que les gens connaissent, c'est branché mais après 2 ans et demi je suis indifférente, je commence à en avoir marre.

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Sur un coin donc visible, sur une place où il y a beaucoup de passage

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Bien mise, contourne tout le bar

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Les tabourets font mal, ils sont pas du tout confortables, toutes les tables identiques ça ferait plus jolis et plus homogène

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Bien, ça colle avec le style du bar, c'est sobre et bonne typographie.

Pas excentrique donc juste comme il faut.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Style old school est bien mais ils pourraient un peu renouveler, mettre un petit coup de rafraîchissement

Les tables ne tiennent pas, elles sont vieilles et pas droites

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Ça fait gagner de la place pour le personnel pas juste tout droit, le coin cocktail est un bon plus ça nous permet de faire de la qualité et des meilleurs cocktails + sophistiqués

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Le plus gros point négatif du bar, les toilettes sont dégoûtantes, pas de toilettes pour le personnel, mal indiquées, toilettes mixtes ça craint

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

Bon, j'ai souvent des compliments sur le fait que je souris, sauf dans les rushes on est concentré, très rarement désagréable sauf les gens bourrés qui ne me respectent pas, je suis active pas passive

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Oui, parfois j'entends des plaintes vis à vis de la salle, certains employés ne vont pas assez en salle

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des étudiants ?

Oui et non, il faut tomber sur les bons étudiants, ils s'en foutent vite, ils n'ont pas autant de responsabilité alors que d'autres sont très investis et sérieux

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui avec les habitués, ils sont souvent là, on est souvent derrière le bar et on commence à discuter. C'est bien tant que ça reste dans la limite du professionnel

Que changeriez-vous au KOU ?

L'organisation des stocks de boissons et des verres

Mettre des règles pertinentes, fixes et claires que tout le monde respecte

Que tout le monde bosse de la même manière

Que le gens soient drillés et boostés

Qu'ils changent les toilettes

## **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Philippa Zaleski

Age

20

Sexe

F

Fonction

Etudiante

Où habitez-vous ?

Bonlez

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

2 ans et demi

1 été à Knokke

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Oui

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?

Non

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

Bof le Knokke Out était connu pour son nom, le Korner ok c'est pertinent à l'emplacement mais je ne vois pas l'utilité d'avoir changé le nom.

## **Margharita Mancuso - Etudiante**

### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ? Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

J'avais l'impression que ça allait être une super ambiance donc c'est pour ça que j'ai postulé là. J'étais déjà venu boire des verres et c'était le genre d'atmosphère de bar qui me plaisait. Avant de postuler ici on me disait qu'ils n'engageaient que des jolies filles donc je stressais.

Oui pour l'ambiance c'était encore meilleure ambiance que ce que je pensais, c'était moins impersonnel que ce que je pensais, il y a une vraie équipe derrière.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

L'ambiance et le lieu, j'habite sur LLN

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?

Un nouveau bar s'est installé et j'ai commencé à y aller.

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

Comme un bar parce qu'il y a deux services de restauration mais la plus grosse partie de notre service que ce soit en journée ou en soirée ce sont les boissons. Je trouve qu'il y a quand même une partie restaurant.

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

Oui mais pas assez présent sur les réseaux selon moi, pas assez de publication ni d'innovation dans les posts

Par ex : on a mis 3 cocktails du mois mais aucune photo des cocktails postés ni rien, on aurait dû publier des photos et en faire la publicité.

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

Oui

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

Oui, je ne reposte pas parce qu'il y en a trop sauf en ce moment parce qu'on a eu des problèmes Mais quand il y a 3 soirées par semaine je ne reposte pas tout, sauf quand la soirée a l'air vraiment bien alors je reposte.

Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?

Non je considère que j'ai mes propres valeurs dans l'horeca, ce sont des valeurs qui s'inculquent instinctivement selon moi

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?

Super bonne ce qui fait que j'ai une team avec qui j'aime bien travailler et je trouve ça important parce que ça me donne du plaisir à bosser

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?

Oui mais petite, il y a moyen de monter on peut devenir responsable et gérant mais ça reste un métier de bar. Il n'y a pas trop d'opportunité de sortir du bar selon moi.

Etes-vous fier de travailler au KOU ?

Oui parce que je suis fière de bosser en tant qu'étudiante c'est-à-dire combiner études et boulot. Ensuite c'est un bar qui est apprécié donc je suis contente de pouvoir y travailler.

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Pas assez de soleil mais bien centré dans la ville et bonne ville pour implanter un bar

En dessous d'appartements pas top pour les plaintes.

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Aménagement basique, tables en bois et chaises en métal c'est très simple mais ça colle à l'ambiance du KO.

Mais on ne ressent pas de grosses études de design mais pas forcément nécessaire dans une ville étudiante même si ça pourrait être un plus.

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Rustique, peut être améliorée mais colle à l'image du KO et à la ville.

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Ça colle avec l'entreprise et c'est le plus important selon moi.

On peut faire une identification à l'entreprise en 2 secondes en voyant les logos et t-shirts.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Correspond également à l'entreprise, même mobilier dans tous les KO

Jaime bien mais sans plus.

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Oui il permet d'avoir une salle dégagée, de pouvoir exposer pas mal de produits. Le seul souci c'est qu'on ne sait pas être plus que 3, il est étroit.

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Gratuites, pas indiquées, sales, pas de toilettes pour le personnel

Elles devraient être améliorées, plus présentables mais vu la clientèle et la présentation c'est impossible.

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc.) ?

Très bon à part pour certains habitués qui sont lourds.

J'essaye d'être accueillante et d'offrir un bon service et c'est un des points que je mets en premier dans mon service « le client a toujours raison »

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Oui parce qu'on est une team sympa, on aime mettre de l'ambiance parce que pour nous c'est aussi + chouette de travailler dans la bonne ambiance

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des étudiants ?

Oui c'est intéressant parce que ça permet une tournante efficace mais ces derniers temps la compétence de certains nouveaux laisse à désirer.

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui il y a des clients qu'on connaît qu'ils soient jeunes ou moins jeunes. Je trouve ça bien il faut fidéliser la clientèle.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

Normalement très bonne mais certains mois moins de gens, soirée nulle, moins de serveurs motivés, moins de fête

En journée : bonne

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Oui clairement, ils changent l'atmosphère en la transformant en atmosphère de soirée ce qui donne envie aux gens de faire la fête et donc de consommer (ça dépend de la qualité du Dj aussi)

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Elle commence à devenir trop chère mais initialement c'était un bon rapport qualité. A LLN il n'y a pas assez de diversification de nourriture et le KO pourrait se distinguer en apportant du nouveau.

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

Non. J'ai déjà été à Waterloo et c'est plus une boîte de nuit et c'est plus impersonnel relation barman-client

Que changeriez-vous au KOU ?

Je n'aime pas trop l'ambiance des nouveaux boss parce qu'ils mettent la pression, ils critiquent des choses qui n'ont pas à être critiqué, ils sont pas vraiment impliqués dans le milieu selon moi. Ils devraient venir travailler dans les équipes pour voir et comprendre parce que là ils appliquent des règles et ont des attentes en se basant seulement sur les chiffres et c'est erroné selon moi

## **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Margharita Mancuso

Age

23

Sexe

F

Fonction

Etudiant

Où habitez-vous ?

LLN

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

Presque 2 ans

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Non, je suis arrivée juste après

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

Je trouve qu'il n'est pas pertinent, j'aime pas le mot Korner. Ensuite parce que le Knokke out est une entreprise emblématique et quand les gens parlaient d'ici ils voyaient en même temps les autres KO, le fait de changer les dissocie des autres donc je ne vois pas l'intérêt.

L'idée des boss dans le communiqué c'était pour diviser leur entreprise en plusieurs groupes d'activités : boîtes de nuit, bar mais du coup on passe de bar d'un grand groupe à petit bar « insignifiant » dans une ville estudiantine. SI je demande aux gens s'ils connaissant le Korner ils ne vont pas connaître alors que le Knokke Out tout le monde. Mais c'est bien qu'ils aient garder le KO au début du nom parce que ça restera toujours KO pour moi.

**Louise Oyarzabal - Etudiante**

**Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez-vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ?  
Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

Pas vraiment d'a priori mais plutôt l'attente que l'ambiance dans l'équipe soit bonne et que tout le monde s'entende.

Je pense que c'était plus un bar qu'une brasserie.

Surprise positivement au niveau du travail, c'est facile de travailler la journée se sont plus des vieux habitués calmes que des étudiants.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

La localisation et l'ambiance dans l'équipe et le salaire.

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?

Non je ne sors jamais sur LLN.

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

Comme un bar parce que la nourriture accompagne ce qu'on boit + que l'inverse.

On vient d'abord pour boire.

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

Facebook et Instagram

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

Oui

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

Oui

Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?

Non et par exemple on devrait mieux nous expliquer les différentes suggestions parce qu'on n'est jamais au courant de ce qui est affiché et du coup on ne peut pas répondre aux clients lorsqu'ils posent des questions.

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?

Cool, je ne connais pas encore beaucoup de monde mais il y a beaucoup de soutien entre les étudiants. Je trouve que l'équipe des fixes est très disponible et à l'écoute.

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?

Oui je pense parce qu'il y en a qui bosse beaucoup pour s'investir, j'ai toujours l'impression qu'ils cherchent des gens dans ce bar.

J'ai l'impression qu'on pourrait être replacé dans la boîte en général hors du bar.

Etes-vous fier de travailler au KOU ?

Je suis bien, j'ai beaucoup de différents jobs étudiants et ici on s'adresse aux étudiants, gentiment.

Il manque quelqu'un pour dire ce qui ne va pas.

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Très bien placé, en plein centre de LLN, ni trop haut ni trop bas.

Entre l'esplanade, ça ramène à la fois des étudiants et à la fois d'autres gens.

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Pas bien, pas exposé au soleil.

Mal agencée, difficile de circuler entre les tables, pas attrayante, pas décorée.

Il y a des tables qu'on ne voit pas du bar.

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Pas décoré, assez sobre

Je n'aime pas quand il y a trop de couleurs, mais l'une ou l'autre plante ne serait pas de trop

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Le logo est élégant, bien selon moi

Couleur blanc et noir ok, je n'aime pas quand il y a trop de couleur

Le noir et le bois sont dans l'air du temps

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Bien placé, pratique pour les serveurs, on a accès à toutes les tables, on circule facilement, il y a une longue allée centrale.

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Oui, première chose qu'on voit quand on entre.

Le coin cocktail est loin des alcools, le dj est dans le chemin quand il est là, on devrait switcher dj et cocktails.

Caisse trop au milieu, je l'aurais mis dans le coin couvert.

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Gratuites, mal indiquées, sales,

Pas de toilettes pour le personnel, il en faudrait parce que je n'aime pas croiser les clients aux toilettes ou qu'ils sachent que j'y vais.

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

Je fais très attention à mes clients, c'est important pour moi parce que c'est ce qui fait que les clients reviennent

J'essaye toujours de faire au plus vite mais parfois le service nourriture est lent, ça dépend des jours

A LLN j'ai l'impression que les gens ne sont pas très pressés donc ça va.

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Je pense que oui sinon il n'y aurait pas d'habitués selon moi.

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des students ?

Trop d'étudiants différents, pas assez d'heure pour tout le monde.

Cela coûte moins cher.

Je pense que les clients s'en fichent un peu que le personnel change tout le temps, faut juste pas engager des incapables.

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui avec les habitués, j'ai mes amis et mes ennemis qu'elle soit positive ou négative.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

Ces derniers mois c'est un peu trop calme en journée, trop de concurrence autour.

Les prix ne sont pas concurrentiels pour des étudiants.

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Je sais pas, je ne bosse pas le soir.

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Rapport quantité, qualité, prix c'est OK

Plus faim quand l'assiette est finie

Fingerfood fort cher pour ce que c'est, quantité prix pas OK, faudrait en rajouter 2 de chaque à chaque fois.

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

NON

Que changeriez-vous au KOU ?

Je rajouterais quelqu'un en dessous de Brice pour dire ce qui ne va pas et ce que les étudiants doivent faire

Il faut changer le système des horaires et peut-être organiser des réunions d'équipe genre tous les 2/3 mois + teambuilding

## Qui êtes-vous ?

Nom et Prénom

Louise Oyarzabal

Age

23

Sexe

F

Fonction

Etudiante

Où habitez-vous ?

LLN

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

1 an

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Non

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?

/

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

Pas vécu

## Dylan Denis - Etudiant

### Concernant le KOU et ses formes de communication

Aviez vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ? Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

J'avais énormément d'a priori par rapport au KO parce que je pensais que c'était plutôt pour la haute société, je pensais que c'était que des gens de Waterloo.

Après j'ai été agréablement surpris et j'y ai passé beaucoup de temps. C'était mieux que ce à quoi je m'attendais. Le service était familial comme j'espérais et adapté à LLN.

En temps qu'étudiant sur LLN je connaissais beaucoup des serveurs et du coup agréable d'y venir puisqu'on peut papoter avec etc.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

Pour un étudiant c'est bien payé et je voulais absolument y bosser, j'ai postulé beaucoup de fois.

Cela me plaisait parce que je savais que je connaissais les gens, proche d'où j'habite donc facile d'y accéder. L'ambiance, les Dj, le fait de savoir danser malgré que ça soit un bar qui offre à manger.

**Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?**  
Je n'avais jamais entendu parlé, en voyant le nom KO je pensais ne jamais rentrer. Finalement des amis y sont allés et m'ont dit que l'ambiance était bonne et à la longue c'est devenu le QG.

**Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?**

Pas comme un restaurant plutôt comme une brasserie. Un endroit où l'on peut bien manger sans payer trop cher. Je le conseille en tant que bar parce que les serveurs sont agréables et le service est correct et que le prix est abordable.

**Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?**

Avant je trouvais que c'était beaucoup sur Facebook, maintenant plus sur Instagram. Selon moi pour Facebook ce sont les événements qui marchent et pour donner envie de venir et montrer l'esthétique du bar c'est plutôt Instagram

**Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?**

Oui les deux et je participe aux événements et toutes publications qui est fait sur Instagram je les reposte pour que ça se propage.

**Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?**

Oui

**Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?**

Non ma formation a été très brève, tu présentes comme ça tes boissons et tes plats mais c'est tout

Pas reçu vraiment de directives

**Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?**

Divisée, c'est beaucoup ancien et nouveau

Une chance que je connaissais déjà les anciens cela m'a permis de m'intégrer plus facilement et j'ai eu plus de respect. Ça manque un peu d'événements externes avec le personnel pour créer des liens.

**Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?**

Non, j'ai été déçu. On m'a promis beaucoup de chose, dont le fait d'être responsable et je l'ai été mais j'étais en fait la roue de secours. Aucune reconnaissance, ce qui ne me donne plus autant envie qu'avant de travailler ici.

**Etes-vous fier de travailler au KOU ?**

Je l'étais parce que ça m'a permis de prendre en maturité, d'avoir des responsabilités, de rencontrer des nouvelles personnes. Tout était favorable pour que je continue à bosser là sauf depuis quelques temps. Maintenant je ne suis plus fière d'y bosser parce que je trouve que l'embauche des serveurs et des étudiants est pris trop à la légère et on embauche n'importe qui pour pourvoir boucher les trous.

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Très bon emplacement, près de la gare ce qui permet beaucoup de mouvements. Très favorable à la sortie de l'esplanade, venir boire un verre après le shopping.

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Bon aménagement, seul problème quand les personnes changent de table, bordel de pouvoir suivre les clients avec la caisse etc., dur de garder un œil dessus.

Pas assez suivi par les serveurs, les gens peuvent partir comme ils veulent.

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Au début pas beaucoup de tables du côté tables hautes et comme l'autre terrasse ferme à 22h ça ne donnait pas trop envie de s'y asseoir mais du coup maintenant c'est mieux qu'il y ait beaucoup de tables, ça permet à + de gens de rester en terrasse tard.

La décoration n'est pas dingue, une chance qu'on sait que c'est le KO. Il n'y a aucune décoration spéciale sauf pour événements spéciaux, serveurs déguisés etc. mais c'est tout.

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Pas trop d'idées. Ce que l'on vend n'est pas assez mis en avant. Petit à petit, les nouveaux cocktails sont écrits sur le panneau mais aucune marque n'est mise en valeur.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Aménagement pour la journée top : beaucoup de tables et facile pour trouver de la place pour s'asseoir autant pour boire un verre que pour manger

Pour le soir ce n'est pas très bien aménagé, il faudrait plus d'espace pour la partie dansante, on devrait à partir d'une certaine heure retirer des tables une réelle piste de danse

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

La partie DJ et bière est pertinente parce que facile pour servir et facile d'accès mais le reste partie cocktail mal exploitée : on devrait créer un plus grand coin cocktail. On devrait montrer un plus grand coin cocktails que coin bière et alcool fort

Le fait que les étudiants sachent faire des cocktails donnent plus envie de rentrer

Que le bar soit long est confortable pour les clients parce qu'on a de l'espace. S'il était plus petit les clients s'entasseraient devant et dès que t'as ton verre tu dois sortir de la foule c'est horrible

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Bien indiquées, sales

Il faudrait des toilettes pour le personnel, gain de temps toujours de la file le soir

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc.) ?

Je sers le client qu'il soit ami ou non de la même manière, j'essaye d'être le plus rapide possible et qu'il soit toujours bien servi. Pour moi le service donné par quiconque ici est bon par contre il arrive que le temps d'attente soit long après l'erreur est humaine et peut arriver mais peu.

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Oui ils le sont parce que la plupart des gens qui viennent, reviennent donc je considère qu'ils sont satisfaits sinon ils n'ont aucune raison de revenir.

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des étudiants ?

Certains étudiants sont compétents et ont envie d'apprendre le métier de barmans d'autres sont là juste pour avoir leur salaire en dilettante donc ça m'énerve. Intéressant de travailler avec des étudiants parce que je sais que je vais travailler dans cette voie là et moi je peux les aider, les former le mieux possible quand ils sont ouverts et beaucoup demande à être formés.

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui totalement parce que maintenant la plupart du temps, les habitués viennent directement au bar au lieu de s'asseoir, et veulent discuter.

De plus le deuxième job du barman est discuté avec le client et de faire le psy.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

En journée ; beaucoup plus axé travail/ bon service client.

Soir : plus ambiance festive on se la « coule plus douce », avec la musique et le fait de travailler avec des gens qu'on apprécie c'est plus agréable.

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Complètement, on a supprimé les dj pendant 2 mois et ça a tué le KO pour moi, le fait des les avoir réinstallés permet de relancer le KO. On a perdu beaucoup de client sans les Dj et ça a tué le KO.

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Rapport qualité prix pas mauvais mais prix un rien cher par rapport à ce qu'on propose.

Quantité est bonne.

La carte n'attire pas tellement de client, carte très simple, très brasserie mais c'est ce que le KO est donc au final la carte se réfère à l'endroit.

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

Oui 1x Knokke le Zoute pour le nouvel an, beaucoup plus organisé qu'ici, chacun à sa place, ça tourne bien, client servi à la minute, ce qu'il faut dans ce genre d'établissement

Pas le même esprit, ici les étudiants peuvent être en salle comme au bar alors qu'au Zoute une personne en bar une personne au réassort = gain de temps qu'on a pas au KOU mais dont on n'a pas vraiment besoin.

Que changeriez-vous au KOU ?

Compétence du personnel (manque de formation de base pour la salle et le bar afin que le student soit à l'aise dès le premier service), aménagement du bar pour le coin cocktail il faut plus de places, plus de choix niveau cocktails et alcool.

## **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Dylan Denis

Age

26

Sexe

M

Fonction

Etudiant

Où habitez-vous ?

Limelette

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

1 an

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Non

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?

/

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

Pour moi ça n'a pas vraiment eu d'impact, on se donne toujours rdv au Knokke Out et pas Korner

Ça différencie le fait d'être un endroit où l'on vend de l'alcool et à manger du Knokke out ou l'on vend juste alcool, ça différencie boîte de nuit et bar.

**Isabelle Stroobants – Etudiante**

**Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez-vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ?  
Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

Je n'avais pas d'a priori car je n'avais jamais travaillé dans un bar auparavant. Je connaissais le KO de Waterloo et je me suis dit que ça devait être amusant de travailler dans le monde de la nuit. J'ai été surpris positivement par l'ambiance et le boulot mais négativement par la gestion approximative du groupe.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?  
Je connaissais le groupe Knokke Out et c'était un tout nouveau bar de LLN

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?  
Non

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?  
Un bar où on peut manger des petits plats sympas mais pas un restaurant.

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?  
Oui, sur Instagram et Facebook + ils ont un site internet qui regroupe tous les établissements du groupe.

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?  
Je like la page Facebook mais je ne suis pas le compte Instagram.

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?  
Oui, systématiquement.

Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?  
Valeurs pas vraiment, plus une manière de se comporter : être souriante, toujours être en activité, ne pas laisser de verres vides/sales sur les tables.

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?  
Très bonne, les fins de services terminent souvent en « after »

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?  
Oui, possibilité d'un contrat CDD de responsable en 20h semaines. Mais ce uniquement si une place est disponible et pas en tant qu'étudiant.

Etes-vous fier de travailler au KOU ?  
Ni oui ni non

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Bien situé, sur la place de l'université donc près de l'université et de l'esplanade. Beaucoup de passage

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Bien exposée le midi mais pas en fin de journée malheureusement. Aménagement ok, beaucoup de places donc pratique lors des beaux jours

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Cela reste dans l'esprit du bar et du KO en général donc c'est adéquat, mais un peu « cheap » les chaises et/ou table sont souvent branlantes etc...

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Leur logo est top, clair et en accord avec tous les établissements du groupe KO. Très reconnaissable (K dans tous) et la typographie est bien lisible (pas un truc en italique manuscrit ou on ne sait pas si c'est un a ou un o)

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Idem extérieur, un peu cheap mais sympa et en accord avec le concept. C'est en partie à cause de mobilier que le KO est plus vu comme un bar que comme un restaurant selon moi (pas de nappes ou sets de table etc)

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Oui, comme dit ci-dessus, bien situé univ vs. Esplanade + beaucoup de passage (rue charlemagne, rue qui descend des sciences...)

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propre ? Payante ou gratuite ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Les toilettes ne sont pas vraiment indiquées mais le bar étant petit, c'est le seul endroit possible donc les gens demandent très rarement. Elles sont gratuites mais très sales (surtout en soirée) et endommagées (chasse, loquets, évier). Le personnel utilise les mêmes toilettes que les clients. Comme c'est un bar, ça ne me choque pas mais parfois c'est peu pratique lorsqu'il y a la file par exemple et lorsque les gens sont souls

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

Le service est bon, pas excellent mais le client est servi à table, attend un minimum et il y a très peu d'erreurs.

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Oui

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des étudiants ?

Le personnel est composé à 90% de étudiants, et surtout des filles car c'est plus vendeur (maintenant moins qu'avant car ce n'est plus Oliver le gérant hahaha) Dans un bar, il est très intéressant de travailler avec des étudiants car c'est un job facile à apprendre et il n'y a pas beaucoup d'erreurs possibles.

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Avec certains clients qui aiment bien papoter oui, avec d'autres moins.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

En journée l'ambiance est « chill out », musique de fond mais on peut discuter ou même travailler sans problème. En soirée, la musique monte et il est parfois compliqué de discuter (pour les personnes plus âgées 50 ans par exemple) mais top pour boire un verre, s'ambiancer et faire la fiesta.

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Oui, le fait d'avoir un DJ met beaucoup plus d'ambiance dans le bar et prolonge la soirée, du coup les gens consomment plus.

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

La nourriture est bonne, bon rapport qualité-prix et il y a toujours assez même pour les plus gros appétits. La carte est bien variée et attire toutes sortes de clients (enfants, parents, étudiants, travailleurs)

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

Non

Que changeriez-vous au KOU ?

Plus de discipline niveau propreté (toilettes, bar, un peu la cuisine) et conservation des aliments du bar (fruits, mouchettes, lait de la machine à café)

Mieux informé les étudiants concernant les suggestions du mois en envoyant les informations sur le groupe WhatsApp

## **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Isabelle Stroobants

Age

25

Sexe

Femme

Fonction

A la recherche d'un emploi (viens d'obtenir son diplôme)

Où habitez-vous ?

Rixensart

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

4 ans

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Oui

## **Violette Hostens - Etudiante**

### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ?  
Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

Le principal retour que j'avais de mes amis travaillant déjà au sein du KO était que c'est un bar dynamique, où règne une bonne ambiance entre les membres du personnel. C'est d'ailleurs pour ça que j'ai décidé de postuler pour travailler là moi aussi.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

Le fait que je connaissais déjà des personnes y travaillant, ainsi que la situation idéale du bar par rapport à mon domicile. Le salaire fut aussi incontestablement une variable déterminante de mon choix.

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?  
Oui, j'en avais entendu parler via des amis à l'UCL, ainsi que lors de soirées sur LLN.

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

Un bar. Selon mon point de vue, le KOU est d'abord et avant tout un bar, qui propose une petite restauration. Bien que la carte offre un large choix, je pense que les gens viennent plutôt boire un verre, et décide parfois de manger dans la foulée.

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

Oui, sur Facebook et Instagram. Ce sont les réseaux sociaux sur lesquels je suis, donc pour le reste (twitter, Flickr, Snapchat...), je ne sais pas.

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

Instagram oui, Facebook non. Simplement car je passe plus de mon temps sur Instagram que sur Facebook.

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

Oui, régulièrement. Je partage moi-même les événements et j'invite mes amis à y participer de temps en temps.

Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?

Comme partout dans le milieu horeca, il faut être accueillant, aimable et souriant. Au delà de ça, rien de particulier.

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?

Bonne, conviviale.

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?

Certainement, il est possible d'évoluer au delà d'un statut student et de prendre de plus en plus de responsabilités au sein du KOU.

Etes-vous fier de travailler au KOU ?

Oui, c'est un bar qui jouit d'une bonne réputation. Il attire plusieurs générations et est largement apprécié.

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Très bon emplacement, en plein centre-ville, dans un lieu avec beaucoup de passage.

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Elle s'étend un petit peu trop sur la voie publique, surtout quand les clients prennent la liberté de déplacer eux même les tables.

Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?

Sobre mais pratique.

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Le logo est clairement identifiable, il sert de lien entre tous les bars/boites de la chaine KO.

Il est élégant et capte le regard.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

L'aménagement général est bien pensé, il y a assez de tables tout en laissant un espace de passage suffisant. Cependant, les couleurs choisies sont très sombres, idéales pour le soir mais un peu trop ternes pour la journée selon moi.

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Oui, tout à fait, beaucoup de personnes passent à côté de celui-ci autant en journée qu'en soirée.

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Non, les toilettes sont définitivement un point faible de l'établissement. Souvent sales, malodorantes, et régulièrement cassées. Les clients s'en plaignent autant que les employés. Elles sont gratuites, mais il devrait peut-être avoir plus de contrôles quant aux aller et venus des « non-clients ».

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

On essaye toujours de faire au plus vite pour chaque client ; généralement le service est efficace, et les erreurs sont très limitées bien qu'elles existent.

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Oui, j'ai souvent de bons retours sur la qualité du service.

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des étudiants ?

Comme dans toute entreprise, il existe parfois des discordes et des tensions entre membres du personnel. Mais globalement, l'ambiance est conviviale et on s'entraide pour maximiser un service de qualité. Travailler avec des étudiants et un + car ils sont disponibles et motivés.

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui, avec les clients réguliers, une vraie relation peut s'instaurer bien qu'elle soit séparée par un comptoir.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

En journée, c'est un bar tranquille avec une ambiance relax, qui attire autant les familles que les jeunes étudiants. En soirée, souvent, le bar laisse place à une ambiance « boîte de nuit » grâce au DJ.

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Oui. Ils attirent du monde grâce à leur musique et ont un réel impact sur l'ambiance générale, ce qui pousse les gens à prolonger la soirée et donc à consommer davantage.

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Très bon rapport qualité-prix. Plats simples mais très appréciés, beaucoup de retours positifs. Les quantités sont parfaites concernant les plats (bagels, pâtes, etc). Pour les fingerfood, les clients restent parfois un peu sur leur faim.

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

Oui, j'ai travaillé dans d'autres bars de LLN. L'ambiance était différente, les consignes étaient plus strictes, il y avait un rapport d'autorité plus grand entre les étudiants et les responsables. Tout était basé sur le rendement et l'efficacité, mais cela se faisait au détriment d'une bonne entente entre collègues, qui finissaient souvent par quitter l'établissement après quelques mois de service.

Que changeriez-vous au KOU ?

Il faudrait sans doute remettre quelques règles en place pour éviter tout débordements de la part des nouveaux students. Insister sur la nécessité d'un bon accueil, serviable et aimable.

### **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom  
Violette Hostens

Age  
22

Sexe  
Femme

Fonction  
Etudiante

Où habitez-vous ?  
Vieusart

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?  
Presque 2 ans

Avez-vous vécu le changement de patrons ?  
Non

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?  
/

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

Le changement de nom est une idée pertinente, cela permet d'éviter la confusion entre les KO bars et les boîtes de nuit. Les clients posaient souvent la question mais depuis le changement de nom cela paraît plus clair pour tout le monde.

### **Charlotte Rasquin - Questions pour le personnel**

#### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ? Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

En tant que cliente je m'attendais à un endroit typique du BW, endroit m'as-tu-vas, très fort dans le paraître, aller au KO parce que c'est « cool d'aller au KO »

Entre les deux, certaines choses se sont confirmées d'autre pas

Les premières fois c'était que des jolies serveuses, très fort dans le paraître, pas du tout le même public quand dans le reste du bar alors que maintenant (Depuis 2 ans environ) le public a changé, ils ne prennent plus de fort aussi conforme « que des jolies », moins dans le paraître qu'avant

Mieux maintenant selon moi, je préfère maintenant, + d'hétérogénéité dans le physique des travailleuses

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

J'ai travaillé dans d'autres bars mais le KO est le bar qui paye le mieux. Le fait que ça soit un grand groupe est un avantage parce que s'il n'y a plus de place disponible à LLN je sais que je peux travailler dans un autre

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?

Oui parce que j'ai des amis qui y travaillaient depuis longtemps. D'autres barmaids m'avait déjà expliqué comment le KOU fonctionnait et m'avait déjà demandé de venir y travailler.

**Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?**

Bar, on y vient pour boire un verre principalement

**Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?**

Instagram et Facebook c'est tout

**Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?**

Oui

**Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?**

Non, je devrais les recevoir comme ça je suis au courant et je pourrais y participer

**Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?**

Non, j'aurais voulu savoir qui sont nos réels patrons, m'apprendre + sur les autres KO du groupe parce qu'on sait tous qu'il y en a beaucoup dans le groupe mais on ne sait pas réellement qui fait quoi

**Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?**

Fausse, tout le monde parle sur tout le monde, on ne vient pas juste faire son travail mais au final je me suis fait de vraies amies avec le temps parce que c'est comme une famille le Knokke Out même si au début je me disais que c'était le bazar

Il a trop d'équipes différentes, pas de cohésion entre collègues ce qui n'est pas top parce que ça nous empêche de nous apprendre à nous connaître rapidement et réellement. Si on travaillait toujours avec la même personne on sera plus efficace.

**Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?**

Oui si je veux je peux rester dans la boîte, ils m'ont proposé un job de manager du KOU

Ils sont continuellement en changement et en évolution

**Etes-vous fier de travailler au KOU ?**

Oui parce que je trouve qu'on est un grand groupe, le KO a de la reconnaissance donc ça fait bien

### **Concernant l'extérieur du bar**

**Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?**

Top emplacement, central, juste à côté de la gare, ramène beaucoup de client

Le fait d'être sur un coin te rend + visible

Grandes baies vitrées ouvrables trop bien, on a une grande clarté

**Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ? Que pensez-vous de la décoration extérieure (Mobilier, design extérieur) ?**

Pas assez exposé au soleil, ensoleillé juste le matin

Mobilier de la terrasse trop primaire, un peu abimé, aucune table n'est droite et les chaises sont cassés

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

J'aime le noir et blanc, bien harmonisé dans les couleurs, pas trop flash

Typo jolie, sobre et efficace

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Ils ont optimisé les places assises pour le petit espace qu'est le bar, selon moi c'est fait au mieux

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Oui assez large on sait être à plusieurs sans être serré, il donne une vue à 180 sur tout le bar

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Elles sont sales, il faut les refaire

Des toilettes pour le personnel serait bien parce que ça nous évite de faire la file quand on est pressé et dans le rush du boulot, en plus ce n'est pas agréable d'aller pour nous dans des toilettes salies à fond par les clients

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc) ?

Ça dépend de l'humeur qu'on a mais en général mais on est sympa et convivial, petite ville ça nous permet de connaître beaucoup et bien les clients

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Malheureusement ça dépend de l'humeur du serveur, ça varie tout le temps, pas de constance à ce niveau là

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des students ?

Pas homogène dans le travail, on ne fait pas deux fois les cocktails de la même manière

Des personnes sont lentes et d'autres rapides, certaines connaissent bien les bières et pas les cocktails et vice versa

Les gins ne sont jamais servis de la même façon

Bien de bosser avec des students, faut donner sa chance à chacun

Mais le fait que ça soit toujours des différents craint, au plus y a de gens au moins tu les formes bien, on ne se connaît pas entre nous, si on était moins l'équipe serait + soudé

« Tout le monde forme tout le monde donc personne ne forme personne »

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui depuis que je fais beaucoup de services de suite ou mais pas si on ne bosse pas souvent, je reconnais les clients et eux aussi, on parle ensemble, etc.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

Bonne ambiance, ça bouge, ça rigole

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Evidemment parce qu'ils mettent de la musique et savent comment gérer la musique et la salle, bon suivi de la musique directe, sans eux on n'arrive pas à réellement ambiancer les gens

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Bon rapport qualité prix, pas trop cher et bonne quantité, bon  
Beaucoup de fritures, pas grand chose de sain

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

Oui à Knokke, bonne ambiance, on y était pour plusieurs donc on crée des liens

Pas le même esprit, ça varie en fonction du gérant de l'ambiance qu'il met, en fonction de comment les étudiants sont gérés en fonction des libertés qu'on a

Que changeriez-vous au KOU ?

Le management, plus strict, mettre les mêmes règles pour tout le monde

Faire plus de soirées organisées genre kitkit anniversary

Moins d'étudiant + petite équipe

## **Qui êtes-vous ?**

Nom et Prénom

Charlotte Rasquin

Age

24

Sexe

F

Fonction

Etudiante

Où habitez-vous ?

LLN

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

2 ans et 3 mois

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Non

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?

/

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

Sympa, intéressant pour bien distinguer les deux, les clients ne disent plus qu'on est une boîte de nuit

Ils auraient dû expliquer pourquoi ils ont fait ça, le rendre plus explicite à nos yeux pour pouvoir l'expliquer clairement

## **Jonathan Leloup - Etudiant**

### **Concernant le KOU et ses formes de communication**

Aviez-vous des a priori et des attentes particulières en venant pour la première fois ? Lesquelles ? Est-ce que l'idée que vous vous faisiez du KOU avant d'y travailler était la bonne ou pas ? Avez-vous été surpris positivement ou négativement ?

Oui parce que pour moi le KO c'est une boîte de nuit et pas un café/brasserie. C'était le premier KO a ne pas être une boîte.

Je pensais pas du tout que ce serait comme ça mais après observations on peut remarquer que les décors sont identiques. Positivement car ils sortent complètement du domaine boîte de nuit pur faire un truc plus cosy.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler dans ce bar plutôt que dans un autre ?

L'ambiance jeune du bar est un avantage parce qu'il semble agréable d'y travailler (personnel et responsables jeunes), la marque/ notoriété de l'enseigne donne envie parce que c'est un groupe réputé.

Aviez-vous entendu parler du KOU avant d'y entrer la première fois ? Si oui, comment et où ?

Oui, je trainais tout le temps à LLN donc je passais devant tout le temps, je regardais un peu les travaux. Quand j'allais chez les concurrents ils en parlaient tous.

Considérez-vous le KOU comme un restaurant ou un bar ? Ou autre ?

C'est un bar avec petite restauration. Pas comme un restaurant car dans un restaurant il y a déjà plus de vins à la carte, plus de choix de plats, plus raffiné alors qu'ici ce sont des burgers et des pâtes.

Savez-vous sur quels réseaux sociaux le KOU est-il présent ?

Facebook, Instagram.

Suivez-vous le compte Instagram et Facebook ?

Je les suis parce que c'est normal puisque j'y travaille mais je ne regarde pas.

Concernant les soirées organisées au KOU recevez-vous les invitations via Facebook ?

Oui, par Brice et KitKit. Mais je vois la notification mais je ne clique pas dessus. Sur Instagram, je ne vois jamais aucun post.

Est-ce que l'on vous a donné certaines directives concernant les valeurs du KOU ? Des choses particulières que vous devez dire aux clients ?

Non pas du tout, rien.

Comment qualifieriez-vous l'entente entre collègues ?

Comme on est tous jeunes on s'entend tous plutôt bien mais comme dans tous les autres boulots il y a parfois des histoires et disputes.

Niveau ambiance c'est joyeux, festifs, bonne enfant, bonne cohésion de groupe et bon travail d'équipe (surtout grâce au fait que on n'ait pas des postes attirés, on bouge bar-salle).

Y-a-t-il une évolution de carrière possible ?

Oui, la preuve certains étudiants deviennent responsables ou pourraient même devenir gérants.

Etes-vous fier de travailler au KOU ?

Oui, parce que je suis là depuis presque le début et que je n'ai jamais été travailler ailleurs (sauf les autres KO).

### **Concernant l'extérieur du bar**

Que pensez-vous de l'emplacement du bar ?

Je trouve qu'il est mal mis : orientation du soleil (que le matin), il pourrait être encore plus proche de l'esplanade, ils auraient du acheter le coup de théâtre ou alors se mettre sur la grand place.

Que pensez-vous de la terrasse (exposition, aménagement) ?

Exposition je viens de le dire. Pour l'aménagement je le trouve nul, une fois sur deux les tables sont cassées ou balancent, chaises pas confortables, tabourets pas stables mais en contrepartie ils restent dans le thème des KO avec le bois.

### **Concernant l'intérieur du bar**

Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleur, typographie, signalétique) ?

Je n'aurais pas mis d'autres couleurs car c'est sobres, les logos sont bien voyant par contre la pancarte WC est pas visible du tout. Au dessus du bar il y a la carte mais pas de softs écrit dessus et le panneau est écrit trop petit je trouve.

Que pensez-vous de l'aménagement de salle et du mobilier choisi ?

Mobilier reste dans le thème. Je mettrais une deuxième grande tables (la seule qu'on a mérite d'ailleurs des réparations). Mais la disposition de la salle est bien mais je mettrais le Kicker à côté des toilettes pour pouvoir mettre deux tables en plus.

L'emplacement du bar en lui-même est-il pertinent selon vous ?

Oui mais je rajouterai une autre entrée pour le personnel.

Les toilettes sont-elles bien indiquées ? Propres ? Payantes ou gratuites ? Y-a-t-il des toilettes pour le personnel ? Qu'en pensez-vous ?

Non, il n'y a que deux toilettes dans le bar, il n'y a pas de distinction Homme/Femme, elles sont sales (à cause des clients), trop souvent hors service ;

Pas de toilette pour le personnel mais en soit il n'y a pas de place pour.

Comment décririez-vous l'accueil et le service que vous réservez aux clients ? (Temps d'attente, erreur, etc.) ?

On est des étudiants donc les erreurs sont « normales », les numéros de tables sont pas faciles pour les nouveaux (dehors), accueil dynamique mais pas chaleureux, le temps d'attente est selon moi restreint en tout cas quand je travaille sauf les gens qui se « cachent » derrière les murs e que donc on ne voit pas.

Selon vous, est-ce que les clients sont satisfaits du service en général ?

Oui du service en lui-même mais a cause du manque d'équipement certains oublient de grandes commandes. Les clients ne sont par contre pas satisfaits au niveau du temps d'attente de la cuisine.

Que pensez-vous du personnel ? Homogène ? Compétent ? Est-ce intéressant selon toi de travailler avec des students ?

Il y a plusieurs étudiants incompetents (trop lents, pas motivés, pas de sourires, ...). Trop axés sur le physique et pas assez sur le CV. L'égalité homme/femme est plus ou moins respectée (niveau nombre).

Considérez-vous qu'une réelle relation personnel-client s'installe au fur et à mesure des services ?

Oui mais juste avec les habitués (pilier de bar) qui sont d'ailleurs ravis d'avoir leur verre sans le commander.

Que pensez-vous de l'ambiance dans le bar ? En journée et en soirée ?

Journée : détendue, calme, accueillante, plus attentionné.

Soir : c'est plus festif, verre entre amis, détendue.

Est-ce que les DJ ont un réel impact sur l'ambiance et les ventes ?

Pas du tout, 0, ça ne sert strictement à rien sauf soirées spéciale (KitKit).

Que pensez-vous de la nourriture ? Rapport qualité-prix ? Quantité ? Est-ce que la carte attire des clients ?

Niveau rapport qualité-prix, les burgers sont top par rapport aux finger food qui sont trop chers par rapport à la quantité et le croque monsieur c'est abusé de demander 10 euros pour une tartine alors qu'avant c'était 6,5 euros. En fait le problème n'est pas qualité-prix mais quantité-prix plutôt.

Avez-vous travaillé dans un autre restaurant/bar du groupe Knokke Out ? Si oui qu'en avez-vous pensé par rapport au KOU ? Est-ce que le même esprit est présent dans chaque établissement ?

J'ai travaillé à Knokke et Waterloo mais ça ce sont de vrais restaurants. Ce n'est pas comparable et en plus KOU ce sont surtout des étudiants comme clientèle.

Que changeriez-vous au KOU ?

Le mobilier, les toilettes, les prix (qui n'arrêtent pas d'augmenter), une partie du personnel, un accès au bar.

## Qui êtes-vous ?

Nom et Prénom

Jonathan Leloup

Age

23 ans

Sexe

Homme

Fonction

Etudiant/ responsable étudiant

Où habitez-vous ?

Genvall

Depuis combien de temps travaillez-vous au KOU ?

5 ans

Avez-vous vécu le changement de patrons ?

Oui

Si oui, avez-vous remarqué des différences ?

Oui :

- + de règles maintenant concernant la consommation d'alcool derrière le bar, le fait qu'on ne plus offrir de faire parce qu'ils veulent de la rentabilité au maximum qui ne sont d'ailleurs jamais respectées pour certains
- Trop de changement d'équipe sauf Waterloo
- Meilleur salaire maintenant (avec LLN journée 8/h et soir 12) et plus d'égalité
- Beaucoup moins de black
- Les patrons de maintenant sont plus à l'écoute et connaissent pour la plupart nos noms et prénoms et sont plus disponibles/accessibles. (ex : Lhoist qui fait une after le 15 aout avec le personnel)
- Par contre nous avons beaucoup moins de reconnaissances de la part des GERANT (pas des patrons), jamais de merci.

Que pensez-vous du changement de nom ? Comment l'avez-vous vécu ? Est-ce pertinent selon vous ?

J'ai juste pas compris parce que KOU c'était vraiment Knokke Out ambiance student. Il n'y a rien qui a changé donc pas de raison qui explique le changement même si je pense que c'est à propos des combos (0 pub pour ceux-ci il y en a qui ne comprennent même pas comment ça marche). De plus, ils disent Korner mais laissent l'enseigne Knokke Out en lumière.

## ANNEXE 4 : Questionnaire de l'enquête quantitative

### Enquête sur le Knokke Out de LLN

Dans le cadre de mon mémoire, j'analyse la communication et cherche si le Knokke Out/Korner de Louvain-la-Neuve a une signature particulière qui lui permet de garantir sa popularité. Ce questionnaire vous prendra quelques minutes et m'aidera énormément à réaliser mon mémoire.

Merci d'avance pour votre aide.  
Julie

\*Obligatoire

#### Vous êtes ? \*

- Femme
- Homme

#### Votre âge ? \*

- Moins de 15 ans
- Entre 16 et 18
- Entre 19 et 25
- Entre 26 et 35
- Plus de 35 ans

#### Où habitez-vous? \*

- Louvain-la-Neuve
- Moins de 20 minutes de Louvain-la-Neuve
- Plus de 20 minutes de Louvain-la-Neuve

#### Que faites-vous? \*

- Etudiant en secondaire
- Etudiant universitaire
- A la recherche d'emploi
- Employé ou indépendant
- Autres

**A quelle fréquence venez-vous au KO? \***

- Moins d'1x par mois
- Plus d'1x par mois
- 1x par semaine
- Plus d'1x par semaine

**Quels a priori aviez-vous du KO en venant la première fois ? \***

- Bar + branché que ceux qu'on trouve habituellement à LLN
- Bar snob
- Bar chic
- Bar fréquenté par des étudiants principalement
- Autre : \_\_\_\_\_

**Qu'est-ce qui vous a fait choisir ce bar plutôt qu'un autre ? \***

- Le nom Knokke Out est connu
- J'ai des amis qui y travaillent ou je connais le personnel
- Je voulais tester le nouveau bar de LLN
- Des amis m'en avaient parlé
- Je suis passé devant par hasard
- J'ai vu des pub sur internet

**Comment considérez-vous le KOU? \***

- Comme un bar
- Comme un bar/brasserie
- Comme un restaurant

**Savez-vous que le KOU est présent sur Facebook et Instagram?**

\*

Oui

Non

**Suivez-vous les comptes Instagram et Facebook ? \***

Oui les deux

Juste Instagram

Juste Facebook

Aucun des deux

**Voyez-vous régulièrement des post du KOU? \***

Oui

Ils ne postent pas souvent selon vous

Non

**Que pensez-vous des soirées organisées par le KOU? \***

J'y participe parfois

J'y participe souvent

Je n'y participe jamais

Je ne savais pas qu'ils organisaient des soirées

**Que pensez-vous de la situation géographique du bar? \***

Très bonne (le bar est proche de tout et bien situé)

Le bar n'est pas facile d'accès et éloigné du centre

Autre : \_\_\_\_\_

**Que pensez-vous de la décoration extérieure et intérieure du bar? \***

J'apprécie le mobilier et l'atmosphère qu'il crée est agréable (sobre et brut)

Je trouve le mobilier trop simple, pas agréable (pas de couleur qui attire l'oeil)

Autre : \_\_\_\_\_

**Que pensez-vous de l'aménagement de la salle ? \***

Salle trop petite, chaises et tables trop collées

Bonne rentabilisation de l'espace, organisation fonctionnelle

**Que pensez-vous du bar/comptoir en lui-même ? \***

Trop petit, on est serré aux autres clients pour commander

La bonne taille, on n'est pas serré aux autres clients

Trop grand, on ne sait pas où commander

**Votre avis sur les toilettes (Sales, propres, bien ou mal indiquées, payantes, gratuites, à changer ou non) \***

Votre réponse

**Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleurs, typographie, signalétique) ? \***

Trop sobre

En cohésion avec l'image du groupe Knokke Out

**Que pensez-vous du nouveau nom KORNER ?**

J'adore et je sais pourquoi ils ont changé

J'adore mais je ne sais pas pourquoi ils ont changé

Je n'aime pas (Ca reste le KO à mes yeux)

Je n'ai pas d'avis, cela ne change rien à mes yeux

**Cochez les termes qui décrivent l'accueil et le service au KOU selon vous \***

Accueillant

Impersonnel

- Court temps d'attente
- Long temps d'attente
- Peu d'erreur dans les commandes
- Beaucoup d'erreur dans les commandes
- Service professionnel
- Service convivial et familial
- Service moyen
- Service médiocre

**Que pensez-vous de l'ambiance en journée? \***

- Bonne ambiance (Son de la musique adéquat pour s'entendre parler)
- Manque d'ambiance (Pas de musique ou pas assez audible)
- Trop d'ambiance (musique trop bruyante, trop de monde en général)

**Que pensez-vous de l'ambiance en soirée? \***

- Bonne ambiance (Son adéquat pour faire la fête/danser)
- Pas assez d'ambiance (peu dansant, musique pas assez forte)
- Trop d'ambiance (bar bondé, trop dansant, on ne s'entend pas)
- Autre : \_\_\_\_\_

**La nourriture proposée a-t-elle un bon rapport qualité-prix selon vous? \***

- Oui
- Non (mauvaise qualité)
- Non (prix trop élevé)
- Non (quantité insuffisante)

**Etes-vous satisfait du choix de boissons proposé? Justifiez votre réponse :) \***

Votre réponse

Etes-vous satisfait du choix proposé dans le menu? Justifiez votre réponse :) \*

Votre réponse

---

Quelle est votre dépense moyenne quand vous allez au KOU?

- Moins de 10€
- Entre 10 et 20€
- Entre 21 et 30€
- Entre 31 et 40€
- Plus de 40€

Le parking payant est-il un frein pour vous rendre au KOU?

- Oui
- Non (ce n'est pas cher)

- Non (j'ai une carte étudiante)
- Non (je trouve toujours des places gratuites)

Que changeriez-vous, amélioreriez-vous au KOU? \*

Votre réponse

---

**ENVOYER**

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

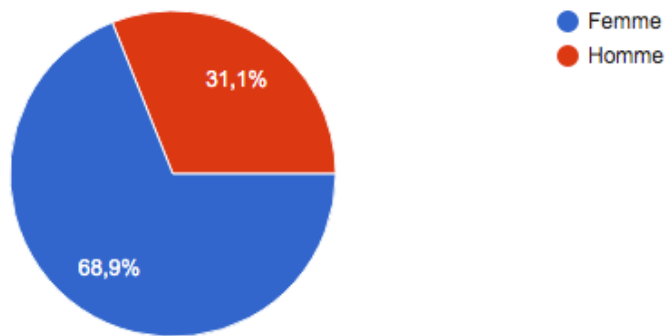
Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#)

Google Forms

## ANNEXE 5 : Graphiques – Caractéristiques des répondants

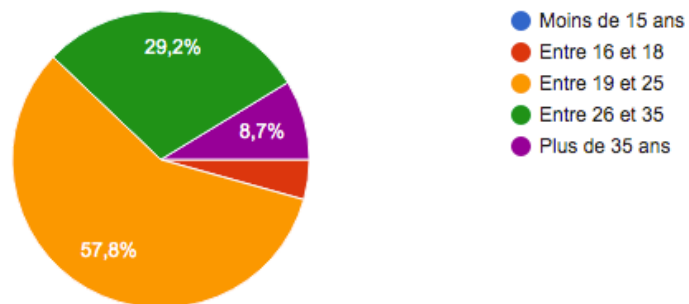
### Vous êtes ?

161 réponses



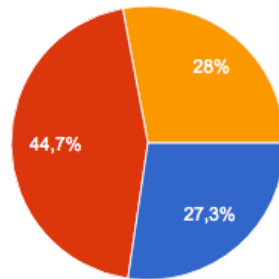
### Votre âge ?

161 réponses



## Où habitez-vous?

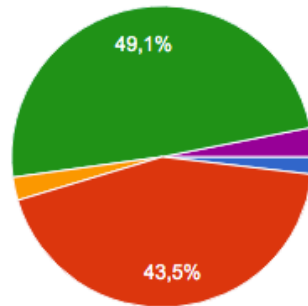
161 réponses



- Louvain-la-Neuve
- Moins de 20 minutes de Louvain-la-Neuve
- Plus de 20 minutes de Louvain-la-Neuve

## Que faites-vous?

161 réponses

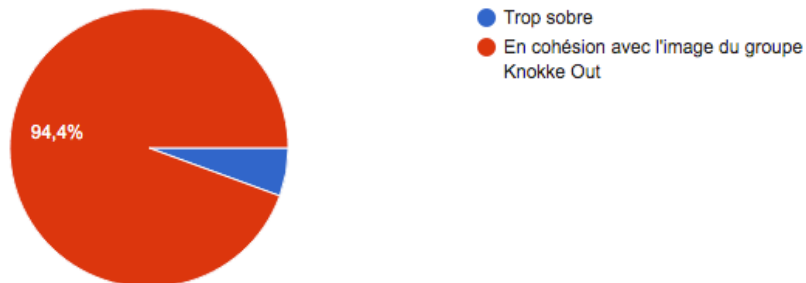


- Etudiant en secondaire
- Etudiant universitaire
- A la recherche d'emploi
- Employé ou indépendant
- Autres

## ANNEXE 6 : Graphiques – Signes identitaires

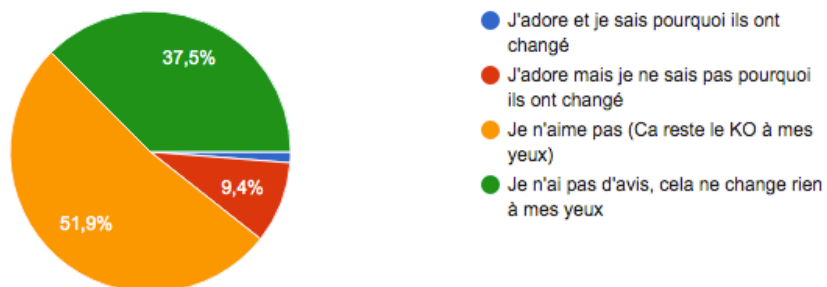
Que pensez-vous des signes identitaires (Logo, couleurs, typographie, signalétique) ?

161 réponses



Que pensez-vous du nouveau nom KORNER ?

160 réponses



## ANNEXE 7 : Graphiques - Emplacement, aménagement, décoration

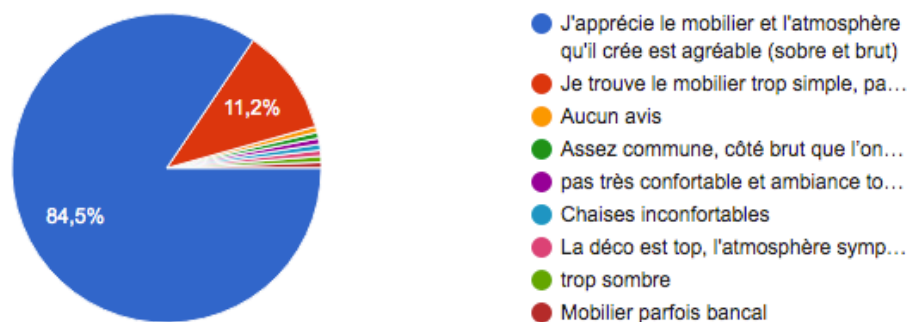
### Que pensez-vous de la situation géographique du bar?

161 réponses



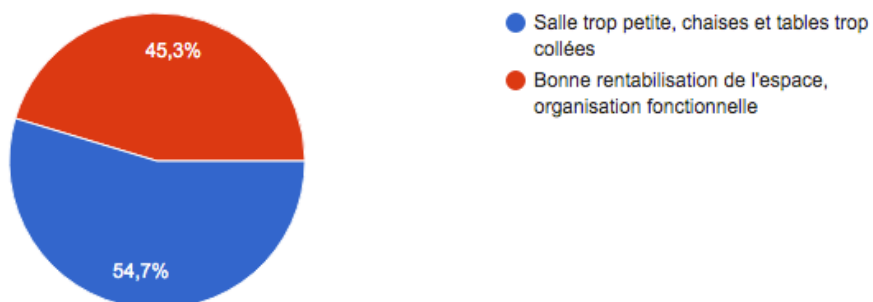
### Que pensez-vous de la décoration extérieure et intérieure du bar?

161 réponses



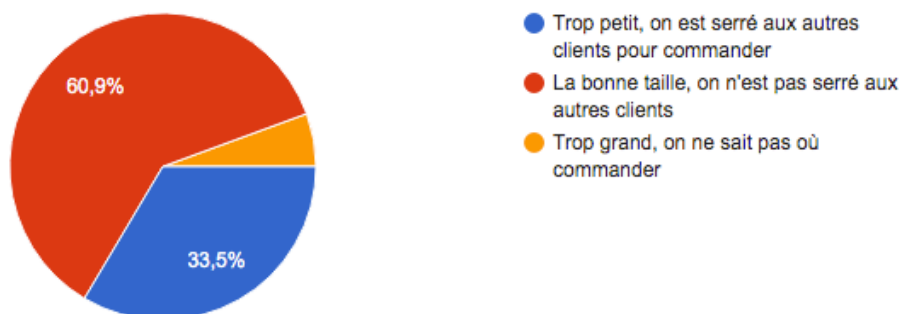
## Que pensez-vous de l'aménagement de la salle ?

161 réponses



## Que pensez-vous du bar/comptoir en lui-même ?

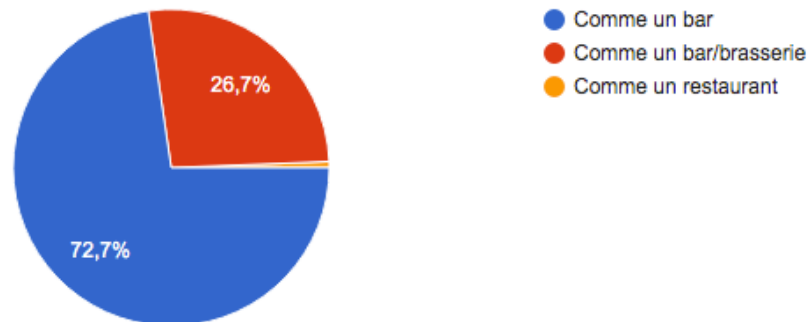
161 réponses



## ANNEXE 8 : Graphiques – Service

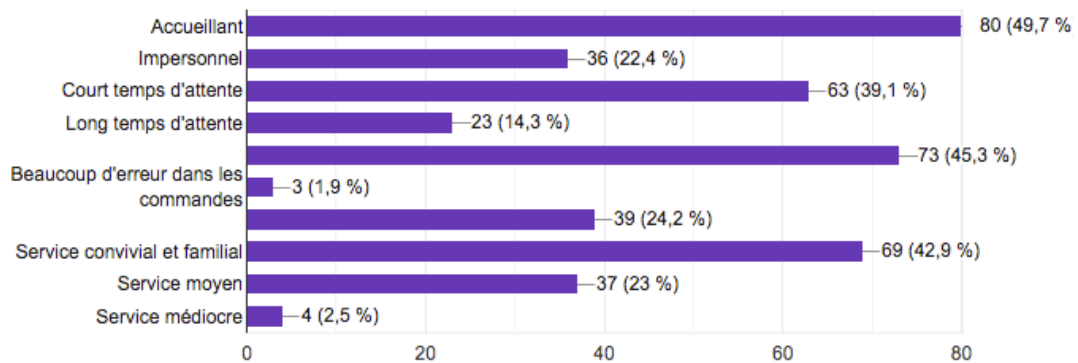
### Comment considérez-vous le KOU?

161 réponses



### Cochez les termes qui décrivent l'accueil et le service au KOU selon vous

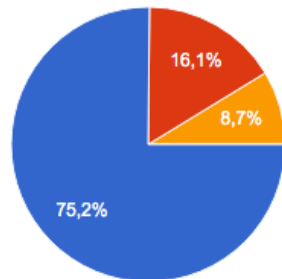
161 réponses



## ANNEXE 9 : Graphiques – Ambiance

### Que pensez-vous de l'ambiance en journée?

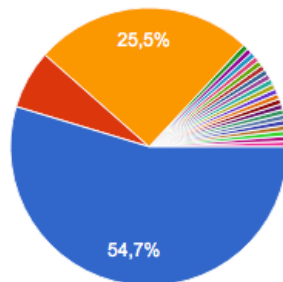
161 réponses



- Bonne ambiance (Son de la musique adéquat pour s'entendre parler)
- Manque d'ambiance (Pas de musique ou pas assez audible)
- Trop d'ambiance (musique trop bruyante, trop de monde en général)

### Que pensez-vous de l'ambiance en soirée?

161 réponses



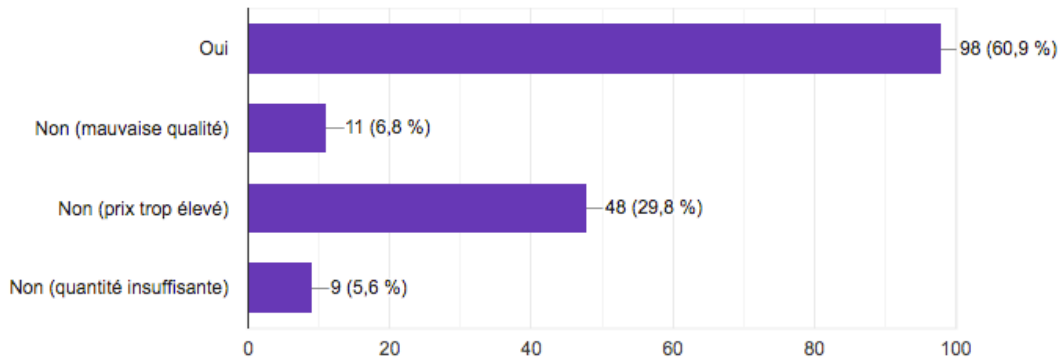
- Bonne ambiance (Son adéquat pour s'entendre parler)
- Pas assez d'ambiance (peu dansant)
- Trop d'ambiance (bar bondé, trop de monde)
- Ambiance de bourge en contradictoire
- Pas dansant et musique trop forte
- Jamais été
- En général l'ambiance est top mais...
- Bonne ambiance mais à l'intérieur l...

▲ 1/3 ▼

## ANNEXE 10 : Graphiques – Rapport qualité-prix

### La nourriture proposée a-t-elle un bon rapport qualité-prix selon vous?

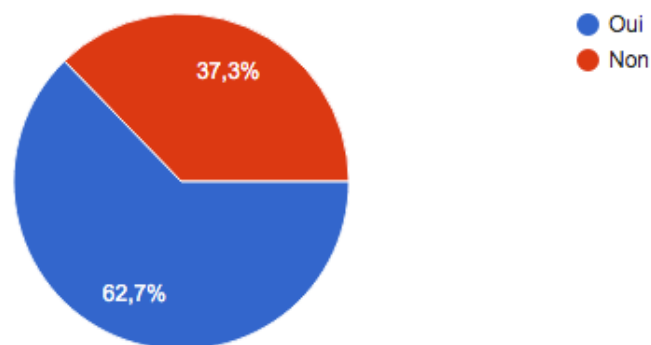
161 réponses



## ANNEXE 11 : Graphiques – Réseaux sociaux

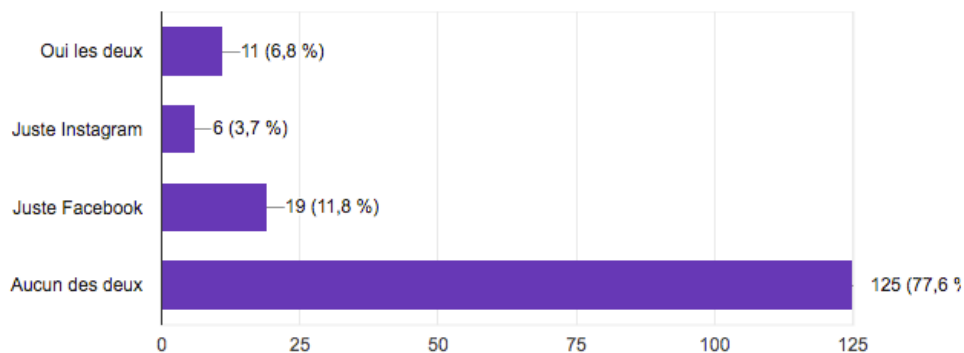
### Savez-vous que le KOU est présent sur Facebook et Instagram?

161 réponses



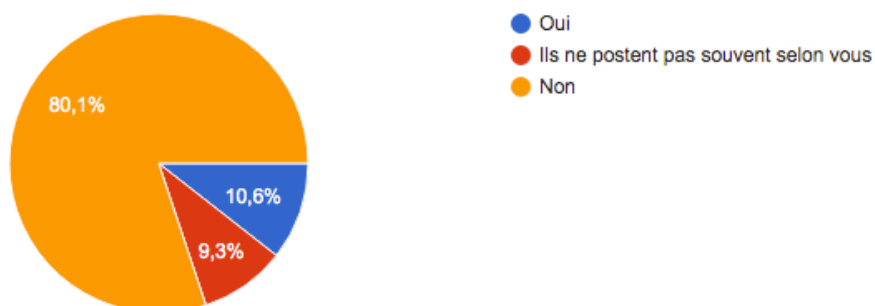
### Suivez-vous les comptes Instagram et Facebook ?

161 réponses



## Voyez-vous régulièrement des post du KOU?

161 réponses



## Que pensez-vous des soirées organisées par le KOU?

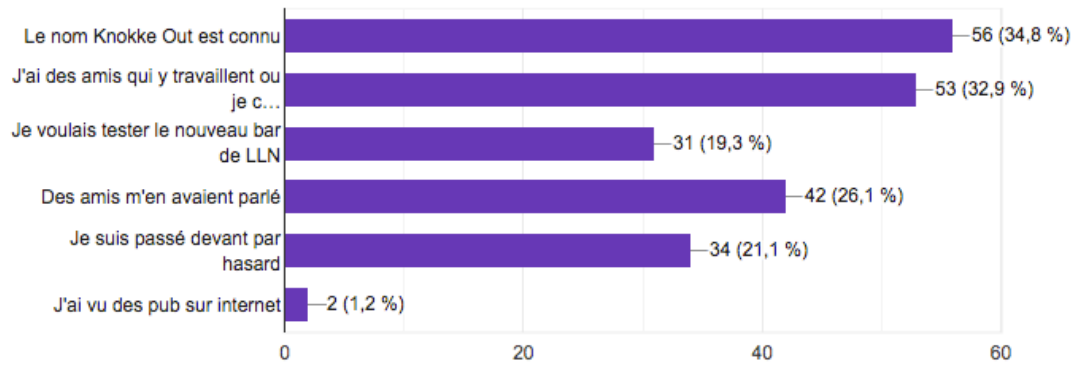
161 réponses



## ANNEXE 12 : Graphiques – Notoriété du Korner

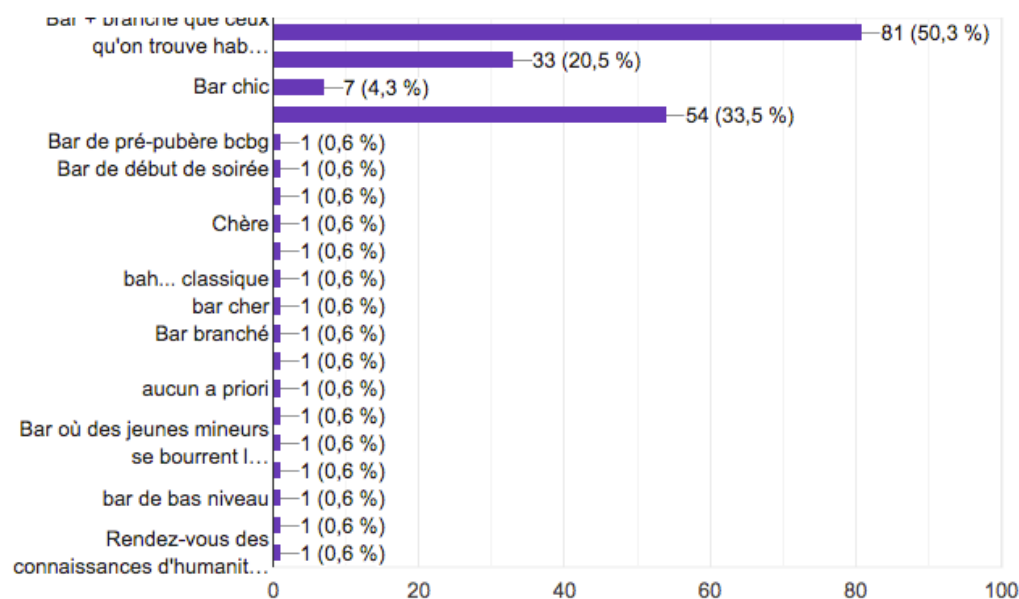
### Qu'est-ce qui vous a fait choisir ce bar plutôt qu'un autre ?

161 réponses



### Quels a priori aviez-vous du KO en venant la première fois ?

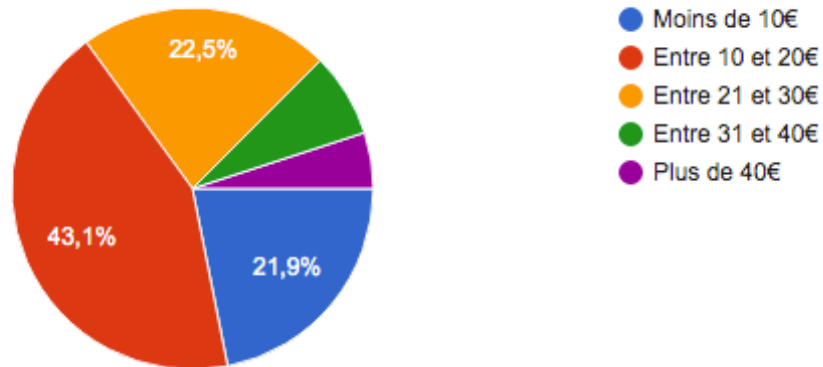
161 réponses



### ANNEXE 13 : Graphiques – Budget moyen

#### Quelle est votre dépense moyenne quand vous allez au KOU?

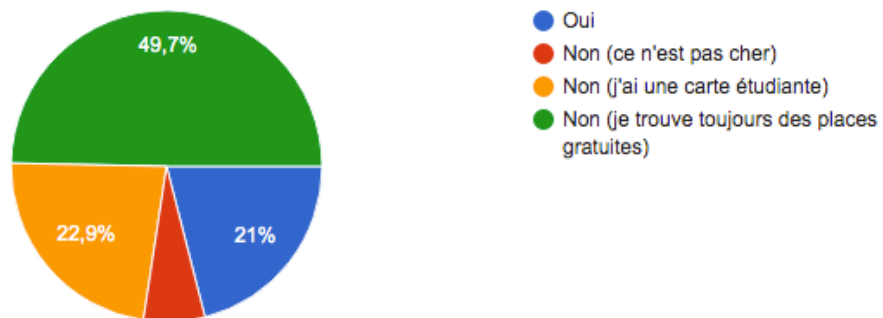
160 réponses



### ANNEXE 14 : Graphiques – Parking payant

#### Le parking payant est-il un frein pour vous rendre au KOU?

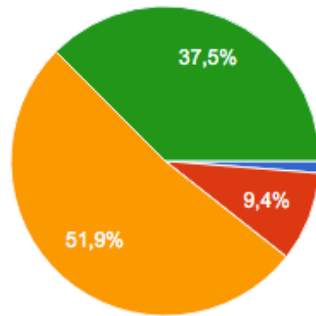
157 réponses



## ANNEXE 15 : Graphiques – Changement de nom

### Que pensez-vous du nouveau nom KORNER ?

160 réponses



- J'adore et je sais pourquoi ils ont changé
- J'adore mais je ne sais pas pourquoi ils ont changé
- Je n'aime pas (Ca reste le KO à mes yeux)
- Je n'ai pas d'avis, cela ne change rien à mes yeux