

**Spoon & Fork**MATTHEW LAM  
Gérant général

«Tout ce qu'on offre doit être en harmonie avec notre orientation globale, rien ne doit être de qualité inférieure et donner l'impression qu'on coupe les coins ronds.»



# Des avantages indéniables

## PRODUITS KRUGER PRIVILÉGE LA QUALITÉ

par Jane Auster

**Lorsque tous les aspects de votre exploitation – depuis la nourriture jusqu'au service en passant par l'ambiance – doivent être de la plus haute qualité, vous ne voulez pas prendre de chance avec vos produits de papier. Les clients et les employés le remarqueraient, et vous finiriez par perdre de l'argent en main-d'œuvre et à cause de l'inefficacité et du manque d'uniformité.**

C'est pourquoi le Spoon & Fork, la chaîne de restaurants ontarienne unique en son genre proposant des mets japonais thaï gourmet, a décidé de s'approvisionner chez Produits Kruger afin de profiter de sa gamme exclusive de produits de papier et d'essuie-tout.

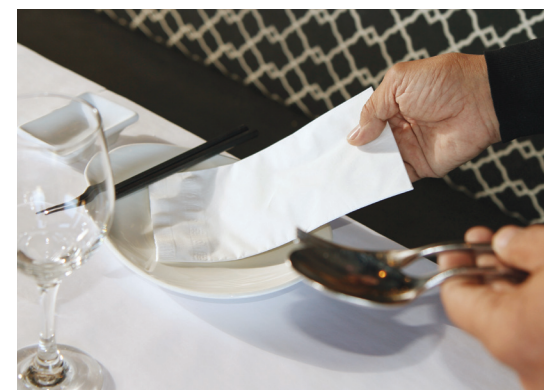
Spoon & Fork désire s'assurer que tous les détails à ses cinq emplacements (et un sixième qui devrait ouvrir à Oakville) s'harmonisent avec sa marque, de dire Matthew Lam, gérant général du Spoon & Fork Queensway. «Nous faisons des efforts pour créer une image. Notre ambiance est unique. Lorsque les clients entrent, ils sont éblouis par notre décor. Ils font toujours les mêmes commentaires au sujet de la qualité et de l'uniformité. Nous leur offrons une expérience culinaire complète : une ambiance plaisante, une nourriture délicieuse et un bon service.»

Depuis huit ans, le Spoon & Fork se spécialise dans la fusion de deux populaires cuisines asiatiques : thaï et japonais, mais contrairement aux autres restaurants de style buffet, le Spoon & Fork a choisi d'offrir le service à la table et un menu varié et complet de mets délicats. C'est une façon beaucoup plus élégante de savourer la fine cuisine asiatique.

Comme dans tous les autres aspects de son exploitation, le Spoon & Fork voulait ce qu'il y a de mieux, y compris les meilleurs produits de papier. «On avait essayé d'autres fournisseurs, explique M. Lam, mais on n'était pas satisfait de leurs produits. Tout ce qu'on offre doit être en harmonie avec notre orientation globale, rien ne doit être de qualité inférieure et donner l'impression qu'on coupe les coins ronds.»



Pour connaître tous les avantages que Matthew Lam et le Spoon & Fork ont retirés de leur association avec Produits Kruger, regardez la vidéo sur [vsaenligne.ca](http://vsaenligne.ca).

**PRODUITS KRUGER À LA RESCOURSE**

Après en avoir discuté longuement avec le gérant de l'époque du restaurant de Mississauga, le Spoon & Fork a décidé de passer aux produits Kruger.

À l'époque, le restaurant commandait chaque semaine. Le Spoon & Fork a passé sa première commande pour ce qui devait être un approvisionnement d'une semaine de produits Kruger. Après une semaine, ils ont eu la surprise de constater qu'il restait encore une bonne quantité de produit et qu'ils n'avaient plus besoin de commander chaque semaine. En effet, les rouleaux de Produits Kruger sont plus longs.

Le Spoon & Fork a rapidement compris les avantages qu'il y avait à acheter de Produits Kruger et le restaurant a ajouté d'autres emplacements. Quelques mois plus tard, la chaîne complète était passée aux produits Kruger.

Produits Kruger vend maintenant à la chaîne haut de gamme tout son papier hygiénique, ses serviettes en papier et ses essuie-tout et lui fournit aussi la gamme exclusive de produits et distributrices de salle de toilette Suprême, y compris les distributrices Titan et Mini-Max.

M. Lam a remarqué un certain nombre d'avantages importants depuis ce changement de fournisseur. «On économise sur les coûts de main-d'œuvre, car on n'a pas besoin de remplacer les rouleaux aussi souvent, donc nos employés passent moins de temps à surveiller la situation, affirme-t-il. De la façon dont les produits sont fournis, ils durent toute la journée et personne ne nous dit qu'on manque de papier dans la salle de bain. En fait, les rouleaux durent trois jours. Les produits sont uniformes et de bonne qualité.»

Produits Kruger allège un peu le fardeau des propriétaires et gérants de restaurants achalandés qui alors ne sont pas tenus de s'occuper de tous les aspects de leur exploitation. Après tout, ils ne peuvent être des experts dans tous les domaines, et c'est important pour eux de pouvoir compter sur des fournisseurs de confiance pour leur trouver les meilleures solutions.

Plus important encore, le Spoon & Fork réalise des économies importantes sur la main-d'œuvre depuis qu'elle a opté pour Produits Kruger. Selon cette dernière, le restaurant a économisé plus de 17 % au cours des 16 derniers mois depuis le début du programme.

Les produits et services moins chers offrent rarement un aussi bon rendement que les options plus coûteuses, et même si l'exploitant paie moins au début, il finit par payer plus cher à long terme.

«Aider les exploitants de services alimentaires à comprendre le véritable coût d'utilisation – la différence entre le prix du produit et sa véritable valeur – est une priorité pour Produits Kruger, affirme Andy Del Giudice, directeur des ventes pour l'Ontario, Produits Kruger. Avec le temps, payer plus pour des produits de meilleure qualité ayant un meilleur rendement est une décision d'affaire intelligente. Les rouleaux de grande qualité de Produits Kruger durent plus longtemps, offrent un meilleur rendement et coûtent moins cher durant leur durée utile.»

Les entreprises mettent parfois trop l'accent sur le prix lors de leurs décisions d'achat. Lorsqu'elles le font, elles manquent des occasions d'économiser dans plusieurs aspects de leur exploitation.

**PRODUITS KRUGER**

redéfinit les économies dans toute l'entreprise

**LES AVANTAGES :**

**LIVRAISONS MOINS FRÉQUENTES**, étant donné la durée des produits de papier (meilleure performance).

**ÉCONOMIES SUR LA MAIN-D'ŒUVRE**, comme lors des journées achalandées alors que les employés n'ont pas à remettre du papier hygiénique et des essuie-mains dans les salles de bain.

**UNIFORMITÉ.** Une performance de haute qualité.

**PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL ENVIABLE :** Produits Kruger offre une gamme de produits 100% recyclés, certifiés EcoLogo<sup>®</sup> et certifiés Forest Stewardship Council<sup>®</sup>.

**PRODUITS DE QUALITÉ HAUT DE GAMME**, contribuant à une image de marque de haute qualité pour l'établissement.

**RAPPORT COÛT-AVANTAGES** intéressant du fait de la qualité du produit et de sa durée.



La marque de la gestion forestière responsable

**UNE RELATION GAGNANTE**

Et lorsqu'elles se concentrent uniquement sur le prix, elles risquent aussi de manquer les avantages d'une solide relation avec leurs fournisseurs.

Produits Kruger travaille étroitement avec ses clients et distributeurs afin de s'assurer que les produits sont bien adaptés à chaque restaurant. Dans le cas du Spoon & Fork, la qualité et le service devaient être de première classe. «C'est important pour nous en tant que compagnie, ça fait partie de nos valeurs. Mais, plus important encore, c'est important pour le Spoon & Fork, dans toutes les facettes de son exploitation, depuis l'embauche jusqu'à la nourriture et l'aspect de leurs restaurants», explique Tom Olsen, vice-président, Ventes nord-américaines, Produits Kruger.

Simplement en essayant un échantillon recommandé par Produits Kruger, le Spoon & Fork a remarqué une grande amélioration par rapport à ce qu'ils utilisaient auparavant. Les employés et les clients ont remarqué la différence dans la salle de bain, même avec la distributrice. Le seul fait de changer le papier hygiénique peut souvent déclencher une controverse. Les employés le voient souvent comme une façon pour la direction de réduire les coûts. Dans ce cas-ci, ils ont été agréablement surpris.

Pour Matthew Lam, la relation avec Produits Kruger est commercialement avantageuse. «Ils tiennent compte de nos préoccupations et s'assurent que la situation est gagnant-gagnant. C'est important, car je peux alors passer plus de temps à servir les clients. Si je devais passer mon temps à m'occuper de tous les petits détails, je ne pourrais pas vraiment gérer mon restaurant. Je deviendrais vite dépassé et je ne pourrais pas me concentrer sur ce qui compte : la nourriture, le service et l'expérience de notre client.»

Produits Kruger traite maintenant avec plusieurs employés du Spoon & Fork, les chefs, les gérants de restaurant et d'autres, afin de s'assurer que les solutions offertes atteignent l'objectif visé et donnent les résultats escomptés. Produits Kruger et Spoon & Fork : un partenariat gagnant. ●

[krugerproducts.ca/afh](http://krugerproducts.ca/afh)