L'Hôtellerie Restauration

INFORMATIONS ET ANNONCES POUR VOTRE MÉTIER

N° 3701 2 AVRIL 2020

#CORONAVIRUS

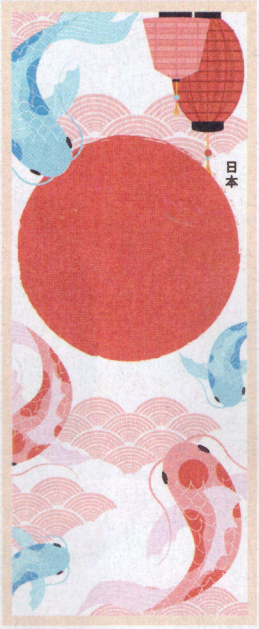
p. 4-17

La profession s'engage et multiplie les initiatives

Toute l'équipe du journal se mobilise pour répondre à vos questions p. 9

Retrouvez notre offre spéciale d'abonnement gratuit #coronavirus p. 51

Kei Kobayashi et la culture japonaise : des sources d'inspiration pour les chefs



© GETTYIMAGES

À travers l'interview de Kei Kobayashi (p. 34-35) ressortent quatre vertus que l'on retrouve dans la culture japonaise. Émilie Felix-Getz, fondatrice de Wayo, académie culinaire de diététique et cuisine japonaise, les décrypte pour les chefs français.

"Être le meilleur restaurant pour mes clients"

Si en Occident, on entend parfois dire que le client est roi, au Japon, le client est Dieu. Derrière cette philosophie, qui fait que le Japon est réputé pour proposer le meilleur service au monde, il y a un terme, Omotenashi : la volonté d'anticiper les moindres désirs du client, de se donner inconditionnellement les moyens de les satisfaire et ce, de manière désintéressée. Le Japon cultive cet art de rendre service qui surprendra et enchantera toute personne qui s'y rend. On s'y habitue d'ailleurs bien vite, et on le regrette souvent...

"Faire du sur mesure"

Vous êtes-vous jamais demandé pourquoi au restaurant, au Japon comme en Chine, c'est très souvent le chef qui, en personne, vous accueille puis vous raccompagne ? Pendant ce temps précieux, il vous observe discrètement. Votre corps en mouvement, les traces de fatigue dans votre voix, votre âge, l'éclat de vos yeux et de votre teint, jusqu'à tout ce qui, dans votre mise, pourrait indiquer une quelconque frilosité si le temps est à la fraîcheur. Dans ces restaurants-là, le chef a carte blanche... Pas de menu, un repas fait et réalisé juste pour vous, sur mesure, selon les produits du marché. Vous êtes frileux ? On vous proposera un plat chaud au gingembre... Si au contraire vous avez chaud, ce sera une salade de concombre aux algues... Ainsi va la science des ingrédients et de leurs assemblages. En toute discrétion, faire le bon, le juste et le mieux, pour le bonheur de son client.

> *"Observe les clients, regarde la salle, ne la perds jamais des yeux, c'est elle qui te guidera dans ta conduite."*

Lorsque cette faculté d'observation se conjugue avec le concept de l'omotenashi, le champ des possibles devient immense pour rendre son client heureux. **Masafumi Nomoto**, chef et patron de Kunitoraya à Paris, me faisait remarquer, alors que j'officiais au comptoir à ses côtés : *"Observe les clients, regarde la salle, ne la perds jamais des yeux, c'est elle qui te guidera dans ta conduite."*

Être à son maximum et chercher à mieux faire

Nourri de cette culture qui, au service du client, valorise le travail, la constance, le sens du détail et de l'esthétique parfois jusqu'à l'abnégation, **Kei Kobayashi** incarne la réussite de l'excellence japonaise et le leadership nippon dans ce qu'il a de meilleur (lire p. 34-35).

L'excellence, oui, mais pas la perfection. Et il y a bien là une nuance de taille. La perfection c'est le dépassement, mais dans le dépassement, on se laisse de côté, on se distancie, on s'oublie. Or, pour prendre soin des autres, il faut d'abord prendre soin de soi. L'excellence, c'est se donner les moyens de faire le maximum avec ce que l'on a et tel que l'on est... Et en même temps, chercher à faire encore mieux. *"On ne peut créer le progrès en se satisfaisant de l'existant"*, affirme **Taiichi Ono**, ingénieur de Toyota qui a donné naissance au Kaizen. Cette méthode d'amélioration continue du pas à pas, où l'implication des équipes et la cohésion de groupe est la clé, s'applique aussi au restaurant. De fait, il y a encore une marche à gravir après la 3e étoile, explique Kei Kobayashi : *"Être le meilleur restaurant pour ses clients"*, et c'est la plus haute de toutes.

"Des cuisines où l'on me montrait toutes les techniques, où rien n'était caché"

Kei Kobayashi a certes vécu cela auprès, entre autres, de **Gilles Goujon** en France, mais c'est un trait de la culture japonaise que de former les nouvelles générations sans arrières-pensées, ni peur que celles-ci ne dépassent les anciennes, du moins tant que l'apprenti est méritant. ■

Émilie Félix-Getz
ISGETZ@GMAIL.COM
WWW.WAYO-PARIS.COM
INFO@WAYO-PARIS.COM