

EMERGENCY
DEPARTMENT
ENTRANCE
←

Moneris  ©/MD

+

 Sitara
INDIAN CUISINE





- **Sitara Indian Cuisine a été fondée en 2012 à Sarnia, en Ontario. Ses établissements sont situés dans les régions rurales autour de la ville.**
- **Le restaurant a été reconnu au niveau national et international pour sa nourriture indienne authentique et de qualité.**
- **Pour traiter des paiements, Sitara utilise la solution Moneris Go qui inclut des terminaux de comptoir et sans fil.**

Sitara Indian Cuisine



Secteur d'activité (p. ex. restaurant, vente au détail, etc.) :

Restaurant

Produits utilisés :

- Terminal Moneris Go
- Terminal Desk/5000
- Terminal V400c
- Terminal V400m



La communauté est au cœur de Sitara. Nous souhaitons établir des relations avec les clients que nous accueillons dans notre restaurant parce que nous nous soucions vraiment d'eux.



- Manjit Singh,
fondateur et propriétaire de Sitara Indian Cuisine



Sitara Indian Cuisine a été fondée en 2012 à Sarnia, en Ontario, et a étendu ses activités dans les régions rurales autour de la ville. Manjit Singh, fondateur et propriétaire, a démarré son entreprise parce qu'il souhaitait offrir la nourriture indienne authentique et délicieuse à la communauté de Sarnia.



Notre objectif est d'offrir une expérience mémorable à nos clients et cela signifie que nous adaptons les plats à leurs préférences tout en offrant des repas indiens frais. Nous préparons la nourriture exactement comme nos clients l'aiment.



- Manjit Singh,
fondateur et propriétaire de Sitara Indian Cuisine

Mise en contexte

Les idées nous viennent de différents aspects de notre vie, que ce soit à l'école, au travail ou dans notre vie personnelle. Cependant, qu'est-ce qui nous motive à concrétiser nos idées? Comment pouvons-nous atteindre des objectifs provenant d'une vision? L'histoire de Manjit Singh peut nous aider à répondre à ces questions.

Manjit a eu un cheminement professionnel très réussi, puisqu'il est le fondateur et le propriétaire de Sitara Indian Cuisine à Sarnia, en Ontario. Son cheminement vers le restaurant a commencé lorsqu'il a quitté l'Inde pour immigrer au Canada en 1987. Il s'est installé à Toronto, en Ontario, et il a fait ses études dans cette ville. Il est devenu un infirmier autorisé et il a déménagé à London, en Ontario, au début de sa carrière. En 2002, Manjit a commencé à travailler au Michigan, aux États-Unis, où il a perfectionné ses compétences et il a pratiqué l'anesthésiologie. Ensuite, sa famille a déménagé à Sarnia, en Ontario, pour raccourcir son trajet au travail. En 2020, Manjit a pris sa retraite en tant qu'infirmier spécialisé en anesthésie.

Bien que Manjit ait eu une carrière épanouissante, il a pensé qu'il manquait quelque chose à Sarnia, notamment un restaurant indien qui permet à la communauté de se réunir et de goûter à une nourriture indienne authentique. « Si vous vouliez goûter à la cuisine indienne, vous deviez voyager environ une heure pour l'obtenir », affirme Manjit. Il était important pour les membres de sa famille d'avoir une partie de leur culture, qu'ils aiment tant, à proximité. Ils voulaient avoir un endroit pour se réunir et déguster la nourriture indienne. Ils ne voulaient pas seulement rendre hommage à la culture indienne au Canada, ils souhaitaient également la partager avec leur communauté à Sarnia. En 2012, Manjit a pris un nouveau risque de carrière en ouvrant un restaurant indien pour que la communauté de Sarnia puisse en profiter. Le restaurant de 30 places était situé dans une région rurale près de Sarnia. À l'époque, le restaurant était un « endroit caché » avec un intérieur minimaliste, mais l'objectif était d'offrir la nourriture délicieuse. À l'origine, le restaurant était ouvert cinq jours sur sept, ce qui permettait d'utiliser les deux autres jours pour préparer pour la semaine suivante. Manjit voyageait à Toronto pour acheter des ingrédients. En seulement deux ans, le restaurant a établi une clientèle fidèle et il a été agrandi pour accueillir plus de 100 personnes.

En 2018, Manjit a ouvert un autre établissement de Sitara dans le centre-ville de Sarnia. Arrivé en 2020, un troisième établissement a été ouvert à Petrolia, en Ontario. Peu après l'ouverture de cet établissement, Manjit a fermé celui du centre-ville de Sarnia et s'est installé dans propre immeuble avec plus de 200 places à Point Edward, en Ontario. L'établissement rural d'origine offre uniquement des plats à emporter. Manjit est très enthousiaste à propos de son camion de cuisine de rue qui va à Wallaceburg, en Ontario, cinq jours par semaine et aux événements dans les environs de Sarnia.

Objectif

Il était difficile pour Manjit de gérer Sitara et de travailler environ 50 heures par semaine de l'autre côté de la frontière même temps. Il allait au restaurant tôt le matin pour s'assurer que tout était prêt pour la journée, avant de se rendre au Michigan pour y travailler comme anesthésiste. « Bien que chaque jour exige de la persévérance, la passion et le plaisir des clients du restaurant m'ont motivé à aller de l'avant chaque jour », explique Manjit. La popularité de Sitara a été très évidente lorsqu'il a été classé numéro un à Sarnia parmi plus de 40 restaurants au cours de sa première année sur Trip Advisor. Après ce temps, le restaurant a été reconnu au niveau national et international.

« La communauté est au cœur de Sitara. Nous souhaitons établir des relations avec les clients que nous accueillons dans notre restaurant parce que nous nous soucions vraiment d'eux », explique Manjit. Durant la pandémie de COVID-19, Sitara est demeurée fidèle à sa mission d'accorder la priorité à la communauté. Le restaurant a envoyé plus de 200 repas gratuits aux travailleurs essentiels et de première ligne ainsi qu'aux organisations à but non lucratif de la communauté.

Aujourd'hui, comprendre les besoins et les préférences des clients reste une priorité pour Manjit. « Notre objectif est d'offrir une expérience mémorable à nos clients et cela signifie que nous adaptons les plats à leurs préférences tout en préparant des repas indiens frais. Nous préparons la nourriture exactement comme nos clients l'aiment. » Les recettes sont basées sur les plats indiens authentiques, mais les clients peuvent choisir le degré d'épice et les ingrédients qu'ils



souhaitent. Manjit goûte chaque article au menu et il écoute attentivement les commentaires pour s'assurer que le restaurant s'améliore chaque jour. « Par exemple, nous avons remarqué que nos clients n'aiment pas le piment dans certains plats du menu, nous avons donc cessé de l'utiliser ou réduit la quantité utilisée. » Manjit affirme que cet exemple n'est qu'une des stratégies utilisées par l'entreprise pour que chaque client ait une expérience exceptionnelle.

Manjit attribue sa réussite à sa patience avec son entreprise et au fait qu'il prend le temps de comprendre ce que veulent les clients. « Mon conseil aux autres propriétaires de petites entreprises est d'écouter attentivement les clients. Prenez le temps de comprendre les avis et d'utiliser des commentaires négatifs pour apprendre et pour faire évoluer votre entreprise au lieu d'être offensé. »

Sitara n'est pas seulement un restaurant, mais elle est également devenue un établissement de type institutionnel où les étudiants internationaux du secondaire et de l'université peuvent travailler sous un mentorat solide. Manjit offre des stages coopératifs rémunérés aux étudiants. Ils apprennent la culture canadienne, les pratiques canadiennes, le dialecte canadien et les riches valeurs canadiennes. En plus de préparer les repas, ils apprennent à offrir une expérience formidable aux clients lorsqu'ils entrent dans le restaurant.



J'ai quitté l'autre fournisseur de services de paiement parce que j'ai rapidement réalisé qu'il ne répondait pas aux normes de Moneris et nous sommes revenus à Moneris rapidement. Maintenant, chaque fois que je reçois une offre pour un fournisseur de services de paiement, je la refuse sans hésiter parce que je suis convaincu qu'ils ne peuvent pas rivaliser avec les solutions de paiement et la flexibilité offertes par Moneris.

– Manjit Singh, fondateur et propriétaire de Sitara Indian Cuisine





Pourquoi Moneris?

Manjit a aimé faire affaire avec Moneris^{MD} et il utilise la solution Moneris Go qui comprend les terminaux sans fil et de comptoir. La solution Moneris Go est pratique parce que les employés peuvent utiliser le terminal portable non seulement dans les établissements, mais aussi lors d'évènements dans le camion de cuisine de rue. En utilisant la solution Moneris Go, le restaurant peut saisir des montants de pourboire, offrir des remises en argent et traiter des transactions en argent comptant ainsi que produire des rapports à leur sujet. Les terminaux Moneris Go sans fil ou de comptoir sont des outils fiables et la configuration de ces terminaux est facile. Le restaurant fait affaire avec Moneris depuis son ouverture. « Nous avons choisi Moneris parce que nous avons su, après avoir parlé avec le conseiller du service à la clientèle, que le service serait excellent », explique Manjit.

Après avoir fait affaire avec Moneris durant quelques années, un concurrent a expliqué à Manjit qu'il pouvait offrir au restaurant de meilleurs taux et l'a convaincu de passer à son service. Lorsqu'il a utilisé l'autre fournisseur, Manjit a rapidement réalisé que ses services, ses produits et la disponibilité de son service à la clientèle ne correspondaient pas à ce que Moneris lui offrait.

Manjit affirme, « J'ai quitté l'autre fournisseur de services de paiement parce que j'ai rapidement réalisé qu'il ne répondait pas aux normes de Moneris et nous sommes revenus à Moneris rapidement. Maintenant, chaque fois que je reçois une offre pour un fournisseur de services de paiement, je la refuse sans hésiter parce que je suis convaincu qu'ils ne peuvent pas rivaliser avec les solutions de paiement et la flexibilité offertes par Moneris. »

À l'avenir

Pour l'instant, Manjit est très content avec la croissance de son entreprise. « Nous sommes satisfaits de nos trois établissements et nous nous concentrons sur ces restaurants », explique Manjit. Il est ravi de continuer à servir ses clients et de les voir repartir avec de bons souvenirs de la dégustation de plats indiens authentiques dans un restaurant familial.



Bien que chaque jour exige de la persévérance, la passion et le plaisir des clients du restaurant m'ont motivé à aller de l'avant chaque jour.



- Manjit Singh, fondateur et propriétaire de Sitara Indian Cuisine





Consultez la page moneris.com ou composez le **1 844 455-4283** pour en savoir plus.

Suivez-nous



MONERIS et MONERIS & dessin sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées affichées dans cet article appartiennent à leurs titulaires respectifs. Corporation Solutions Moneris (« Moneris ») n'est pas responsable de l'exactitude, de la fiabilité ou de l'actualité des renseignements fournis dans cet article. Cet article ne représente pas l'opinion de Moneris ou de ses sociétés affiliées. Les renseignements compris dans cet article ne visent pas à vous fournir des conseils financiers, fiscaux, juridiques, comptables précis, en matière de placements ou autre, et vous ne devriez pas vous y fier sans obtenir l'avis d'un spécialiste.