COORDINATION AVEC LES DIFFÉRENTS SERVICES

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin
PARCOURS D'EXCELLENCE
Formation : Directeur de Restaurant Hôtelier

Plan de la Vidéo (Storyline)

> *Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Synergie", "Communication" et "Écosystème" apparaissent en surbrillance. Musique de fond orchestrale, évoquant la collaboration harmonieuse de plusieurs instruments.*

Découpage des Séquences (15 Pages)

Séquence 1 : Introduction - Le Restaurant n'est pas une île

Séquence 2 : Schéma Explicatif - La Toile d'Araignée de l'Hôtel

Séquence 3 : Le Binôme Sacré : La Cuisine (Chef Exécutif)

Séquence 4 : Schéma Explicatif - Le Flux d'Information Salle-Cuisine

Séquence 5 : Le Front Office (Réception & Conciergerie)

Séquence 6 : Le Housekeeping & La Blanchisserie (Linge et Propreté)

Séquence 7 : Schéma Explicatif - La Logistique du Linge de Table

Séquence 8 : Le Service Technique (Maintenance & Ambiance)

Séquence 9 : Le Commercial & Événementiel (Banquets / BEO)

Séquence 10 : Les Achats & La Finance (Contrôle des Coûts)

Séquence 11 : L'Outil de Coordination (Le Morning Briefing)

Séquence 12 : Étude de Cas N°1 - Le Client VIP Non-Annoncé

Séquence 13 : Étude de Cas N°2 - La Rupture de Linge le Samedi Soir

Séquence 14 : Étude de Cas N°3 - Le Mariage qui Déborde sur le Service

Séquence 15 : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Diplomate)

Séquence 1 : Le Restaurant n'est pas une Île

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Un Directeur de restaurant ferme les portes de sa salle, puis l'image zoome en arrière pour révéler l'immense structure de l'hôtel (étages, spa, cuisines, réception) fonctionnant autour de lui.

Voix-off (Narration) :

"L'erreur fatale pour un Directeur de Restaurant est de s'enfermer entre ses quatre murs. Dans un hôtel, le restaurant n'est pas une entreprise isolée ; il est un organe vital connecté à un écosystème complexe. Si le cœur bat tout seul sans communiquer avec le reste du corps, le système meurt. Votre succès ne dépend pas seulement de vos serveurs, il dépend de la femme de chambre qui a nettoyé le sol ce matin, du réceptionniste qui a orienté le client vers vous, et du technicien qui a réparé la climatisation à temps. Le Directeur de Restaurant est un diplomate. Il doit bâtir des ponts solides avec tous les autres chefs de département (HOD - Heads of Department) pour garantir une expérience client globale et sans couture (seamless experience)."

La Règle d'Or de la Synergie :

- **Communication Proactive :** Informer avant que l'urgence ne se produise.
- **Empathie Inter-Services :** Comprendre les contraintes des autres départements.
- **Objectif Commun :** La satisfaction du client de l'hôtel prime sur l'ego du département.

Séquence 2 : Schéma - La Toile d'Araignée

Indication Vidéo (Visuel) : Animation réseau. Le Restaurant est au centre. Des lignes de données fusent vers la Réception, la Cuisine, le Housekeeping et la Finance.

Voix-off (Narration) :
"Le Directeur de Restaurant est au centre d'un hub d'informations. Il reçoit des flux de clients, génère des flux financiers, et consomme des ressources logistiques."

Flux Entrants (Inputs)

De l'Hôtel vers le Restaurant :
Réservations (Front Office), Linge propre (Blanchisserie), Ingrédients (Achats/Cuisine), Électricité/Climatisation (Maintenance), BEO/Groupes (Commercial).

⇄

Flux Sortants (Outputs)

Du Restaurant vers l'Hôtel :
Facturations sur chambre (PMS/Finance), Linge sale (Blanchisserie), Plaintes techniques (Maintenance), Feedback clients (Direction Générale).

Si un seul flux est bloqué, la production de l'expérience client s'arrête.

Séquence 3 : Le Binôme avec la Cuisine

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur de Restaurant et le Chef Exécutif prennent un café ensemble le matin, étudiant le menu. Une relation de confiance et de respect mutuel.

Voix-off (Narration) :
"C'est l'alliance la plus critique de la restauration. La guerre historique entre la salle et la cuisine est toxique. Le Directeur et le Chef doivent former un front uni. S'ils se respectent, leurs équipes se respecteront."

La Coordination F&B (Food & Beverage) :

- **Le Briefing Menu (Line-up) :** Chaque jour, le Chef informe le Directeur des "Specials" (plats du jour) et de la liste "86" (les plats en rupture de stock). Le Directeur doit transmettre cette info à son équipe avant le service.
- **Le Rythme (Pacing) :** Le Directeur informe le Chef du rythme d'arrivée des clients en salle pour éviter que la cuisine ne soit noyée de bons en 5 minutes (Le fameux "coup de feu" ingérable).
- **Le Feedback Client :** Le Directeur remonte poliment les critiques (trop salé, viande trop cuite) au Chef. Pas pour le punir, mais pour ajuster le tir instantanément.

Séquence 4 : Schéma - Le Flux Salle-Cuisine

Indication Vidéo (Visuel) : Animation. Une commande est prise en salle. Le bon sort en cuisine. Le plat revient au Pass.

Voix-off (Narration) :
"La communication entre la Salle et la Cuisine ne doit jamais être improvisée. Elle repose sur des règles strictes au niveau du point de contact : Le Pass."

Le Système P.O.S (Point of Sale)

L'information est digitale. Les remarques vitales (ex: **ALLERGIE ARACHIDE SÉVÈRE**) doivent être tapées clairement. La cuisine lit, elle ne devine pas. Une erreur de frappe du serveur = un plat refusé ou un danger client.

Le Pass (L'Interface)

Seul le Directeur ou l'Aboyeur parle au Chef pendant le service. Les serveurs n'entrent pas en cuisine pour crier leurs demandes. Le Pass est le filtre de courtoisie et d'efficacité qui protège la concentration de la brigade.

Séquence 5 : Le Front Office (Réception)

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur de Restaurant consulte le système de réservation, puis appelle le Chef Réceptionniste pour confirmer l'arrivée d'un client VIP.

Voix-off (Narration) :
"La Réception est la porte d'entrée de l'hôtel. C'est elle qui détient les secrets des clients (Leurs habitudes, les VIP, les litiges en cours). Une mauvaise communication ici détruit l'expérience globale."

La Synchronisation avec l'Hébergement :

- **Le Rapport des Arrivées (Arrival List) :** Le Directeur le lit chaque matin. Il vérifie les VIP In-House pour s'assurer qu'une belle table leur est pré-réservée le soir même.
- **Les Plaintes Croisées :** Si un client a eu un problème avec sa chambre (Fuite d'eau), la Réception prévient le Restaurant. Le Directeur offre une coupe de champagne au dîner pour "réparer" l'incident au nom de l'hôtel (Service Recovery).
- **La Facturation (Room Charge) :** Vérifier via le système PMS si le client a le droit de mettre l'addition sur le compte de sa chambre, avant de le laisser partir sans payer.

Séquence 6 : Housekeeping & Blanchisserie

Indication Vidéo (Visuel) : Un serveur dresse une table avec une nappe repassée à la perfection. En coulisses, des chariots de nappes sales partent vers la lingerie.

Voix-off (Narration) :
"Le luxe est une question de propreté et de détails. Le restaurant est le plus gros consommateur de linge de l'hôtel après les chambres. Sans le département Gouvernance, vous n'avez pas de décor."

La Logistique de la Propreté :

- **Le Par-Stock de Linge :** Le Directeur fixe avec le Responsable Blanchisserie le stock nécessaire de nappes, serviettes et liteaux. Une rupture un samedi soir est un échec de coordination.
- **Les Nettoyages Profonds :** Le sol, les vitres, et les lustres du restaurant sont nettoyés par les équipes des parties communes (Public Areas). Le Directeur organise le planning avec la Gouvernante pour que cela se fasse hors des heures de service.
- **Les Uniformes :** L'image de marque. Signaler immédiatement à la lingerie un uniforme déchiré ou taché. Un serveur négligé détruit le standing du restaurant.

Séquence 7 : Schéma - La Logistique du Linge

Indication Vidéo (Visuel) : Animation cyclique de la vie d'une nappe, de la table du restaurant jusqu'à la buanderie et son retour en salle.

Voix-off (Narration) :
"La gestion du linge n'est pas qu'un dépôt de chariots. C'est une chaîne logistique avec des heures d'enlèvement et de livraison à respecter scrupuleusement."

Le Contrat Logistique Restaurant-Lingerie :

1. **Le Tri à la Source :** Le serveur sépare les serviettes humides des nappes tachées de vin pour aider la blanchisserie. Il ne cache pas de couverts dans le linge.
2. **La Pesée et l'Envoi :** Le chariot de sale descend à 23h30 (Clôture).
3. **Le Traitement Nuit :** La lingerie traite en priorité le linge F&B pour le service du lendemain midi.
4. **La Livraison Matinale :** À 10h00, le linge propre est livré dans les offices du restaurant, prêt pour la mise en place. **Une livraison en retard décale tout le service.**

Séquence 8 : Le Service Technique (Maintenance)

Indication Vidéo (Visuel) : Une ampoule grésille au-dessus d'une table. Le Directeur utilise son application (ex: HotSOS) pour créer un ticket de maintenance instantané.

Voix-off (Narration) :
"Une excellente nourriture dans une salle où il fait 30°C ou avec une lumière crue est un repas raté. L'ambiance est technique, et l'ingénieur en chef est votre meilleur allié."

Maintenir l'Ambiance (Atmospherics) :

- **La Prévention (PM) :** Le Directeur n'attend pas que la climatisation casse en août. Il valide le planning de maintenance préventive (Nettoyage des filtres) avec le Chef Technique au printemps.
- **La Gestion des Urgences :** Frigo à vin en panne, machine à espresso qui fuit, plonge hors service. Le Directeur doit avoir une ligne directe (Radio) pour des interventions en moins de 10 minutes pendant le service.
- **L'Éclairage et la Musique :** Les variateurs (Dimmers) et le système sonore doivent être calibrés. Une simple ampoule grillée détruit le design de la salle.

Séquence 9 : Commercial & Événementiel

Indication Vidéo (Visuel) : Réunion autour d'un BEO (Banquet Event Order). Le Directeur du Restaurant et le Directeur Commercial planifient un repas de groupe de 40 personnes.

Voix-off (Narration) :
"Le service commercial vend le rêve au client. Le Directeur de restaurant doit le livrer. Une mauvaise lecture du contrat événementiel est une catastrophe assurée."

La Gestion des Groupes (Banqueting) :

- **Le BEO (Banquet Event Order) :** Le document de la bible. Le Directeur l'analyse une semaine à l'avance : Nombre de pax, menu choisi, allergies du groupe, heure de fin stricte (si congrès après).
- **L'Impact sur l'À la Carte :** Un groupe de 40 personnes qui commande en même temps va bloquer la cuisine. Le Directeur doit échelonner les arrivées ou bloquer les réservations externes pour protéger les clients individuels.
- **La Facturation :** Savoir si les boissons sont incluses (Forfait) ou facturées séparément pour ne pas frustrer l'organisateur au moment de l'addition.

Séquence 10 : Les Achats et la Finance

> *Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur signe des bons de réquisition dans l'Économat de l'hôtel (Stores) pour récupérer des bouteilles de vin et du matériel.*

LE CONTRÔLE

La Discipline des Coûts

L'Économat (Purchasing) : Un restaurant de luxe ne s'approvisionne pas au supermarché du coin. Le Directeur fait ses prévisions (Forecast) et passe commande au service des Achats. S'il oublie de commander l'eau minérale phare de l'hôtel le mardi, il sera en rupture le vendredi. La ponctualité des réquisitions est vitale.
Le Contrôle de Gestion (Cost Controller) : Le Directeur n'est pas l'ennemi du contrôleur, il est son associé. Ils font les inventaires de fin de mois ensemble. Le Directeur justifie les "Offerts" (Complimentaries) donnés aux clients mécontents et explique les écarts de stock sur les alcools forts (Taux de coulage).
La Caisse (Audit de Nuit) : Toutes les transactions fermées le soir par le Directeur doivent "balancer" (Tomber juste) pour que l'Auditeur de Nuit puisse clôturer le Chiffre d'Affaires de l'hôtel.

Séquence 11 : Étude de Cas N°1

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Urgence". Un acteur très célèbre se présente à l'entrée du restaurant, mais l'hôtesse ne l'a pas sur sa liste de réservation.

CAS PRATIQUE

Le VIP Non-Annoncé

Le Problème : Un client très important de l'hôtel (séjournant dans la suite présidentielle) arrive au restaurant sans réservation. Le restaurant est complet. La Réception n'a pas prévenu le Directeur de son arrivée à l'hôtel l'après-midi même.
Le Diagnostic Inter-Services : Faille de communication majeure du Front Office (Absence de VIP Arrival List envoyée au F&B).
L'Action du Directeur : Face au VIP, aucun stress. Le Directeur l'accueille par son nom (qu'il connaît), l'installe confortablement au bar lounge avec une coupe offerte. Pendant ce temps, il active la "Table Tampon" (une table toujours gardée en réserve pour la Direction) ou accélère le dessert d'une autre table. Après le service, il ne blâme pas la Réception par e-mail, il va voir le Chef de Réception en personne pour re-paramétrer les alertes VIP automatiques dans le logiciel PMS.

Séquence 12 : Étude de Cas N°2

> *Indication Vidéo (Visuel) : L'équipe du soir dresse les tables, mais il manque 40 serviettes en tissu. La panique monte à 18h00.*

CAS PRATIQUE

La Rupture de Linge le Samedi Soir

Le Problème : La Blanchisserie interne de l'hôtel ferme à 17h00 le week-end. À 18h00, le Chef de Rang s'aperçoit qu'il n'y a pas assez de serviettes pour le 2ème service. C'est la rupture sèche.
Le Diagnostic Inter-Services : Erreur de l'équipe du matin du restaurant qui n'a pas fait son inventaire avant la fermeture de la lingerie. La faute incombe au F&B, pas à la blanchisserie.
L'Action du Directeur : Pas le temps pour les reproches. Le Directeur appelle le "Duty Manager" (Le Directeur de Garde) qui possède le passe-partout. Ils descendent ensemble à la blanchisserie fermée pour débloquer un stock d'urgence. Le lundi, le Directeur met en place une "Checklist de Transition Matin/Soir" obligatoire exigeant le comptage du linge à 16h00 précises. Le problème ne se reproduira plus.

Séquence 13 : Conclusion & Évaluation

Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist du Diplomate". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate).

Grille d'Évaluation (Coordination) :

- [ ] Je participe activement au "Morning Briefing" de l'hôtel avec tous les Chefs de Département.
- [ ] Je forme un binôme solidaire et communicatif avec le Chef Exécutif des Cuisines.
- [ ] J'anticipe les arrivées VIP en lisant quotidiennement les rapports de la Réception.
- [ ] Je respecte les délais logistiques imposés par la Blanchisserie et les Achats.
- [ ] En cas de litige inter-services, je règle le problème en privé, jamais devant les équipes.

Voix-off (Narration) :

"Le Directeur de Restaurant est le maire d'un village très actif. Mais ce village appartient à une nation : l'hôtel. Si vous bâtissez des murs autour de votre salle à manger, vous échouerez, car votre succès dépend des ressources des autres départements. En instaurant une culture de la communication fluide, de l'empathie et de la planification avec la Cuisine, la Réception, et le Housekeeping, vous ne gérez plus seulement un restaurant, vous créez une véritable synergie d'excellence. Et c'est cette énergie collective, parfaitement synchronisée, que le client ressentira comme une expérience luxueuse et inoubliable."

Fin du Script d'Animation Vidéo