



SUPERVISION DU SERVICE (SALLE ET CUISINE)

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

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

Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Chef d'Orchestre", "Anticipation" et "Le Pass" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée et immersive, rappelant l'effervescence d'un grand restaurant.

Découpage des Séquences (15 Pages)

- Séquence 1** : Introduction - Le Directeur, Chef d'Orchestre du Service
- Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Triangle d'Or (Client, Salle, Cuisine)
- Séquence 3** : Le Briefing Pré-Service (L'alignement des troupes)
- Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Vision Hélicoptère (Zones de supervision)
- Séquence 5** : La Maîtrise du "Pass" (La frontière sacrée)
- Séquence 6** : Le Rythme et le Timing (Le Pacing du repas)
- Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Matrice d'Escalade (Gestion des plaintes)
- Séquence 8** : Le Coaching en Direct (Corriger sans perturber)
- Séquence 9** : La Gestion des Imprévus (Le Floor Management)
- Séquence 10** : La Clôture et le Debriefing (L'amélioration continue)
- Séquence 11** : L'Intelligence Émotionnelle en Service
- Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le "Crash" au Pass (Cuisine débordée)
- Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Client VIP Mécontent (Attente)
- Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Conflit Serveur-Chef en plein service
- Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Maître de Salle)

Séquence 1 : Le Chef d'Orchestre

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Le Directeur de Restaurant, debout au centre de la salle, observe tout. L'image est au ralenti tandis que les serveurs virevoltent autour de lui.

Voix-off (Narration) :

"Pendant le coup de feu, le Directeur de Restaurant n'est pas un acteur, c'est le metteur en scène. Si vous portez des assiettes ou encaissez des additions, vous avez perdu le contrôle de votre salle. Votre rôle unique pendant le service est la supervision globale. Vous êtes le seul à posséder la vision d'ensemble : vous savez que la table 4 attend son dessert, que la cuisine est en train de prendre du retard sur les entrées de la table 12, et que l'hôtesse peine à gérer une file d'attente à l'entrée. Superviser, ce n'est pas regarder, c'est anticiper. C'est lire les signes d'une crise avant qu'elle ne se produise et réagir avec calme et précision pour fluidifier la mécanique entre la salle et la cuisine."

La Règle d'Or de la Supervision :

- **Garder les mains libres** : Pour pouvoir pointer, diriger et intervenir en cas d'urgence.
- **Le Scanner Visuel** : Balayer constamment la salle des yeux toutes les 3 minutes.
- **Le Calme Olympien** : Le stress du Manager se transmet immédiatement à la brigade.

Séquence 2 : Schéma - Le Triangle d'Or

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un triangle équilatéral. Le Directeur est au centre, maintenant l'équilibre parfait entre les trois pôles.

Voix-off (Narration) :

"La supervision ne s'arrête pas aux portes battantes de la cuisine. Le Directeur est le lien vital entre trois forces qui s'affrontent parfois."

LA SALLE (Brigade)

Veut servir vite, satisfaire les demandes spéciales, et obtenir des pourboires. Risque d'aller trop vite pour la cuisine.



LA CUISINE (Le Chef)

Exige de la rigueur, du temps pour dresser les assiettes, et déteste les modifications de menu de dernière minute.

LE CLIENT

Le juge final. Il veut de l'attention, un timing parfait et une assiette excellente. Le Directeur protège l'expérience client en équilibrant la Salle et la Cuisine.

Séquence 3 : Le Briefing Pré-Service

Indication Vidéo (Visuel) : L'équipe est alignée à 18h45. Le Directeur mène le "Line-up". Il transmet l'énergie et les informations clés pour la soirée.

Voix-off (Narration) :

"Un service chaotique est souvent le résultat d'un briefing bâclé. Le Directeur ne peut pas superviser une équipe qui ne sait pas ce qu'elle doit faire. Le Line-up est le moment où l'on accorde les violons avant le concert."

L'Alignement des Troupes :

- **La Carte et les Ruptures** : Le Chef communique les plats du jour et les ruptures. Le Directeur s'assure que chaque serveur sait prononcer et expliquer le plat.
- **Le Profilage des VIP** : "La table 12 est le PDG de notre partenaire, il adore le Chablis. La table 4 célèbre des noces d'or, attention particulière exigée."
- **Les Objectifs de Vente** : Le Directeur fixe le cap. "Ce soir, nous devons pousser le menu dégustation et proposer systématiquement le Champagne en apéritif."
- **L'Inspection (Grooming)** : Vérification express des uniformes, des ongles, et du matériel (limonadier, carnet, stylo).

Séquence 4 : Schéma - La Vision Hélicoptère

Indication Vidéo (Visuel) : Vue aérienne du restaurant. Des zones s'illuminent pour montrer le découpage spatial de la supervision.

Voix-off (Narration) :

"Pendant le service, le Directeur effectue une 'Ronde Constante' (Floor Walk). Il scanne trois zones critiques pour s'assurer de la fluidité globale de l'écosystème."

Zone 1 : L'Accueil (La Porte)

Le Directeur vérifie que le flux d'entrée n'est pas engorgé. Un client qui attend plus de 2 minutes debout à l'entrée commence son expérience sur une note négative. Il aide l'hôtesse si besoin.

Zone 2 : Les Rangs (La Salle)

Il scanne le "Body Language" des clients. Un client qui cherche le regard d'un serveur, un verre de vin vide, du pain manquant. Il fait un signe discret au Chef de Rang concerné pour rectifier immédiatement.

Séquence 5 : La Maîtrise du "Pass"

Indication Vidéo (Visuel) : Le "Pass", comptoir inox séparant la cuisine de la salle. Le Chef d'un côté, le Directeur de l'autre, contrôlant chaque assiette avant le départ.

Voix-off (Narration) :

"Le Pass est la frontière sacrée. C'est le poste de contrôle de la qualité finale. Si une erreur franchit le Pass, elle atterrit devant le client. Le Directeur y passe 30% de son temps pendant le coup de feu."

La Frontière Opérationnelle :

- **Le Contrôle Qualité (Quality Check) :** Le Directeur jette un dernier coup d'œil : bordure de l'assiette propre, conformité avec le bon (absence de la sauce pour la table allergique).
- **La Régulation du Flux :** Si les plats s'accumulent sous les lampes chauffantes, c'est que la salle ne suit pas. Le Directeur déclenche le "All Hands on Deck" (Tous les serveurs viennent porter les plats).
- **La Communication avec le Chef :** C'est le Directeur qui annonce au Chef : "Attention Chef, la table 10 traîne sur l'entrée, retardez l'envoi de la suite de 10 minutes."

Séquence 6 : Le Rythme et le Timing

Indication Vidéo (Visuel) : Un chronomètre digital apparaît en surimpression pendant le repas d'une table. Entrée, Plat, Débarrassage. Tout est question de temps.

Voix-off (Narration) :

"L'art du grand service réside dans le 'Pacing'. Un repas servi trop vite donne l'impression d'être expédié. Un repas trop lent crée de la frustration. Le Directeur est le maître du temps."

L'Horlogerie du Service :

- **La Prise de Commande** : Doit être effectuée maximum 10 minutes après que le client se soit assis (et après avoir servi l'eau et l'apéritif).
- **L'Appel de la Suite (Calling the Main)** : Le serveur ne doit faire "marcher la suite" (demander au Chef de lancer les plats principaux) que lorsque les entrées sont presque terminées, pour assurer une transition fluide.
- **Le Débarrassage (Clearing)** : Ne débarrasser la table que lorsque TOUS les convives ont terminé, de manière synchronisée, sans jamais empiler les assiettes au-dessus de la table.

Séquence 7 : Schéma - La Matrice d'Escalade

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un thermomètre qui monte dans le rouge. Une plainte client est détectée. L'intervention du Directeur fait redescendre la pression dans le vert.

Voix-off (Narration) :

"L'erreur est humaine, même dans un 5 étoiles. Ce qui différencie un excellent restaurant, c'est la vitesse et l'élégance de la récupération (Service Recovery)."

1

Détection : Le serveur remarque que l'assiette repart à moitié pleine ou que le client fronce les sourcils. Il alerte immédiatement le Directeur.

2

Intervention (Escalade) : Le Directeur se présente à la table avec humilité : "Monsieur, j'ai l'impression que ce plat n'était pas à la hauteur de vos attentes..." Il écoute sans justifier.

3

Action Immédiate : Remplacement du plat en urgence (Communication prioritaire avec le Chef) ou proposition d'une alternative.

4

Compensation (Le geste) : Le Directeur efface le plat de l'addition ou offre un dessert/café pour effacer la frustration et terminer sur une note positive.

Séquence 8 : Le Coaching en Direct

Indication Vidéo (Visuel) : Un serveur fait une petite erreur technique (ex: service par la gauche). Le Directeur le voit, attend qu'il quitte la table, et le corrige discrètement près de l'office.

Voix-off (Narration) :

"Le Directeur est un formateur permanent. Cependant, réprimander un employé devant les clients ou ses collègues est la pire erreur managériale. Le coaching sur le terrain exige du tact."

Corriger Sans Perturber :

- **La Règle du "Praise in Public, Criticize in Private"** : Féliciter un bon geste devant l'équipe, mais corriger une erreur uniquement dans l'office (BOH), hors de la vue des clients.
- **La Micro-Correction** : Une correction pendant le service doit durer 10 secondes. "Attention Marc, le vin blanc de la table 4 n'est pas au frais, rectifie s'il te plaît." L'explication longue attendra le debriefing.
- **L'Exemplarité** : Le Directeur ne demande pas ce qu'il ne fait pas lui-même. S'il voit un papier au sol, il le ramasse.

Séquence 9 : La Clôture et le Debriefing

Indication Vidéo (Visuel) : Il est minuit. Le dernier client part. L'équipe se rassemble, fatiguée mais satisfaite. Le Directeur mène le Debriefing de fin de service.

Voix-off (Narration) :

"Un grand restaurant s'améliore chaque jour. L'apprentissage ne se fait pas pendant le coup de feu, il se cristallise lors du debriefing. C'est là que l'on analyse la performance collective."

L'Amélioration Continue :

- **Le Bilan à Chaud** : Le Directeur réunit l'équipe (Salle et parfois Cuisine). Il commence toujours par le positif : le chiffre d'affaires atteint, le bon retour de la table VIP.
- **L'Analyse des Frictions** : Il aborde les problèmes rencontrés : "Ce soir, nous avons eu 3 retours sur la cuisson du bœuf, que s'est-il passé au niveau de la prise de commande ?"
- **Le Logbook (Le Rapport de Service)** : Rédiger le rapport pour la Direction Générale et l'équipe du lendemain. Tracer les plaintes, le chiffre, et les pannes techniques.

Séquence 10 : Étude de Cas N°1

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Urgence". La machine à bons crache sans arrêt en cuisine. Le Sous-Chef est submergé, les assiettes ne sortent plus. Le "Crash" au Pass.

CAS PRATIQUE

Le "Crash" au Pass (Cuisine Débordée)

Le Problème : Samedi 20h45. L'hôtesse a fait asseoir 40 clients en 15 minutes. Les serveurs ont envoyé toutes les commandes en même temps. La cuisine est noyée sous les bons ("Dans le jus"). Le délai d'attente pour les entrées passe à 35 minutes.

L'Erreur de Supervision : Le Directeur a manqué le contrôle du "Pacing" (Rythme). Il a laissé la salle étouffer la cuisine.

L'Action du Directeur : 1. Il bloque immédiatement la prise de nouvelle commande en salle pour 10 minutes. 2. Il demande aux serveurs d'aller servir massivement du pain et de proposer des amuse-bouches froids (qui ne nécessitent pas la cuisine) pour faire patienter les tables. 3. Il se met au Pass pour aider le Chef à trier les bons et annoncer l'ordre de priorité. La crise est jugulée, le rythme revient.

Séquence 11 : Étude de Cas N°2

Indication Vidéo (Visuel) : Un client lève la main de manière agacée, regarde sa montre ostensiblement. Son verre de vin est vide.

CAS PRATIQUE

Le Client VIP Mécontent (Attente)

Le Problème : Un client très régulier attend son plat principal depuis 25 minutes. Le Chef de Rang l'évite du regard car il est gêné et n'ose pas aller lui parler sans avoir l'assiette en main.

Le Diagnostic Managérial : Ignorer un client qui attend multiplie sa frustration par dix. Le silence est perçu comme de l'arrogance ou de l'incompétence.

L'Action du Directeur : Le Directeur a vu la scène grâce à sa vision hélicoptère. Il va d'abord en cuisine vérifier le temps exact restant (ex: 4 minutes). Il va ensuite voir le client, prend la responsabilité de l'attente sans accuser la cuisine : "Monsieur, veuillez m'excuser pour ce délai inhabituel. Votre viande exigée bien cuite demande un peu plus de temps pour être parfaite. Elle arrive dans 4 minutes exactes. Puis-je vous offrir un autre verre de ce Médoc en attendant ?" Le client est rassuré et valorisé.

Séquence 12 : Étude de Cas N°3

Indication Vidéo (Visuel) : Tension au Pass. Le Chef de Rang crie sur le Sous-Chef car une assiette a été mal dressée. Le ton monte, les clients à proximité commencent à entendre.

CAS PRATIQUE

Le Conflit Serveur-Chef en plein service

Le Problème : Le stress du coup de feu fait exploser les égos. Un Chef de Rang s'emporte contre la brigade de cuisine devant la porte battante ouverte. L'ambiance devient toxique et bruyante.

Le Diagnostic Managérial : Un conflit en direct détruit l'atmosphère du restaurant. Le client ressent la tension. La priorité n'est pas de savoir qui a tort, mais de stopper le spectacle.

L'Action du Directeur : Le Directeur intervient instantanément. Il écarte le Chef de Rang physiquement (l'envoie en salle sur une autre table) et prend lui-même le relais au Pass avec le Sous-Chef pour sortir l'assiette dans le calme. L'incendie est étouffé en 10 secondes. À la fin du service, il convoque les deux hommes dans son bureau. Il exige un comportement professionnel strict et règle le problème de fond à froid.

Séquence 13 : Conclusion & Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Supervision du Service) :

- [] Je ne m'implique pas dans les tâches basiques (portage) pour garder une vision globale de la salle.
- [] J'assure un lien permanent et apaisé avec le Chef de Cuisine au niveau du Pass.
- [] Je maîtrise le "Pacing" pour protéger la cuisine des surcharges et garantir le rythme client.
- [] J'interviens immédiatement et avec élégance (Service Recovery) dès qu'un client montre un signe d'insatisfaction.
- [] Je corrige mes équipes en privé et je valorise leurs succès publiquement lors des debriefings.

Voix-off (Narration) :

"Superviser un grand restaurant est un acte d'équilibriste. Vous devez maintenir l'harmonie entre les exigences d'un client impatient, le stress d'une brigade de salle fatiguée et la pression d'une cuisine en surchauffe. Un excellent Directeur de Restaurant ne subit jamais le service ; il le dompte. Par votre calme, votre anticipation et votre vision à 360 degrés, vous transformez le chaos potentiel en une chorégraphie d'une fluidité parfaite. Vous n'êtes plus un simple serveur ou un hôte de courtoisie, vous êtes le chef d'orchestre d'une expérience inoubliable."

Fin du Script d'Animation Vidéo