



ORGANISATION DES FLUX CLIENTS

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 "Fluidité", "Goulet d'étranglement" et "Pacing" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée et fluide, évoquant le mouvement d'une rivière tranquille mais puissante.

Découpage des Séquences (15 Pages)

- Séquence 1** : Introduction - Le Restaurant comme un Théâtre Mobile
- Séquence 2** : Schéma Explicatif - Les 4 Étapes du Flux Client
- Séquence 3** : L'Anticipation (Réservations et Yield Management)
- Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Stratégie de "Seating" (Zonage)
- Séquence 5** : Le Hub d'Accueil (Le rôle crucial de l'Hôtesse)
- Séquence 6** : La Gestion des Zones Tampons (Lounge & Bar)
- Séquence 7** : Schéma Explicatif - Croisement des Flux (Clients vs Service)
- Séquence 8** : Le Pacing du Repas (Contrôler le rythme à table)
- Séquence 9** : Le Flux de Départ (Éliminer les frictions de fin)
- Séquence 10** : La Rotation des Tables (Le Table Turn Time)
- Séquence 11** : L'Analyse Data des Flux (Savoir lire les points de blocage)
- Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Goulet d'Étranglement de 20h00
- Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Crash de l'Arrivée de Groupe
- Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Les "Squatters" (La table qui ne part pas)
- Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Ingénieur du Mouvement)

Séquence 1 : Le Théâtre Mobile

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Un restaurant luxueux vu en "Time-lapse". On voit les clients entrer, s'asseoir, manger, et repartir comme une vague parfaitement chorégraphiée, sans aucun heurt à l'entrée.

Voix-off (Narration) :

"Un grand restaurant d'hôtel n'est pas une salle d'attente. C'est un théâtre où chaque client doit être guidé avec une telle fluidité qu'il ne se rend jamais compte qu'il est dirigé. L'organisation des flux clients est l'art de gérer le mouvement. Si 50 clients arrivent en même temps à 20h00, l'entrée va se boucher, les serveurs vont paniquer, et la cuisine va exploser sous les bons de commande. En tant que Directeur de Restaurant, vous êtes un ingénieur du trafic. Vous devez concevoir un parcours 'sans couture' (seamless), de la porte d'entrée jusqu'au départ, en évitant les goulets d'étranglement (bottlenecks). Une bonne gestion des flux garantit la sérénité de l'équipe, maximise le nombre de couverts, et surtout, protège la magie de l'expérience client."

La Philosophie du Mouvement :

- **Zéro Attente Subie** : Si un client doit attendre, cette attente doit être transformée en expérience (Bar, Apéritif).
- **Rythme Invisible** : Le client ne doit jamais se sentir pressé, mais la table doit tourner.
- **Séparation des Chemins** : Le chemin du client ne doit pas croiser le chemin du linge sale ou de la plonge.

Séquence 2 : Schéma - Les 4 Étapes du Flux

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un parcours fléché. Quatre portes successives s'ouvrent, représentant le voyage physique et temporel du client dans l'établissement.

Voix-off (Narration) :

"Pour maîtriser un flux, il faut le décomposer. Le parcours d'un client en restauration se divise en quatre phases critiques. Si l'une d'entre elles bloque, l'effet domino détruit le reste de la soirée."

1. ARRIVÉE & ACCUEIL

Le point critique. Gérer l'afflux à la porte, identifier les réservations vs les Walk-ins, prendre les manteaux.



2. L'ATTENTE (Buffer)

Si la table n'est pas prête, orienter le flux vers un point de monétisation (Le Bar / Lounge) pour désengorger l'entrée.

3. L'INSTALLATION (Seating)

L'accompagnement à table, la remise des menus. L'ancrage du client dans son espace de repas.



4. LE DÉPART (Frictionless)

L'encaissement, la récupération des vestiaires, et la sortie. Éviter la frustration de fin de repas.

Séquence 3 : L'Anticipation des Réservations

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur de Restaurant analyse un écran de réservation (ex: SevenRooms, TheFork). Il lisse les arrivées en refusant poliment un groupe à 20h00 pour le décaler à 20h30.

Voix-off (Narration) :

"La guerre des flux se gagne avant même l'ouverture des portes. Si vous acceptez 60 réservations pour 20h00, vous créez consciemment un mur infranchissable. La cuisine ne pourra pas sortir 60 entrées simultanément. Le Directeur pratique le 'Yield Management' horaire."

Maîtriser le Carnet de Réservations :

- **Le Lissage (Staggering) :** Limiter les prises de réservation à un quota précis par tranche de 15 minutes (ex: max 15 pax tous les quarts d'heure).
- **Les Tables Bloquées :** Garder toujours 10% à 15% de tables disponibles pour les clients in-house (clients de l'hôtel) qui descendent sans prévenir, afin de ne jamais les refuser.
- **La Confirmation :** Appeler les clients le matin même. Supprimer les "No-Shows" permet de fluidifier la réattribution des tables et d'éviter de bloquer inutilement l'espace.

Séquence 4 : Schéma - Stratégie de "Seating"

Indication Vidéo (Visuel) : Plan de la salle vu de haut. Le Directeur colorie des zones (Vert, Bleu, Rouge) selon les profils des clients pour éviter les frictions.

Voix-off (Narration) :

"Placer un client n'est pas jeter une fléchette au hasard sur un plan. C'est de l'ingénierie sociale. L'endroit où vous placez le client détermine la fluidité du service."

Le Zonage par Profil

On ne place pas une table de 10 amis bruyants à côté d'un couple en repas romantique. Les grands groupes vont dans les alcôves ou les zones dégagées, les couples le long des baies vitrées. Le flux sonore doit être géré.

L'Équité des Serveurs

Si l'hôtesse place 4 tables de suite dans le Rang du Serveur A, il va se noyer. Le placement doit "tourner" (Rang A, puis Rang B, puis Rang C) pour répartir la charge de travail équitablement.

Séquence 5 : Le Hub d'Accueil (Host Desk)

Indication Vidéo (Visuel) : Focus sur le pupitre de l'hôtesse à l'entrée. Elle sourit, gère une tablette, prend un manteau et parle dans une oreillette discrète avec le Maître d'Hôtel.

Voix-off (Narration) :

"Le desk d'accueil est le barrage qui contrôle la rivière. Si le barrage cède, le restaurant est inondé. L'Hôtesse ou le Maître d'Hôtel à la porte est la fonction la plus stratégique pour la gestion des flux physiques."

Gérer la Porte d'Entrée :

- **Le Triage Instantané** : Dès la porte, identifier immédiatement qui a une réservation et qui est un "Walk-in" (sans réservation) pour séparer les files.
- **La Communication Interne** : L'hôtesse ne quitte jamais la porte. Elle confie le client à un Runner ou à un Chef de Rang pour l'accompagner à sa table (Le relais).
- **Le Vestiaire Fluide** : La prise de manteaux doit prendre moins de 15 secondes. L'encombrement vestimentaire à l'entrée crée une sensation d'étouffement.

Séquence 6 : Les Zones Tampons (Le Buffer)

Indication Vidéo (Visuel) : Une table n'est pas prête. Le client est dirigé avec un grand sourire vers le bar magnifique de l'hôtel, où un barman lui tend une coupe de champagne.

Voix-off (Narration) :

"Que faire quand les clients de 20h00 ne sont pas encore partis, et que la réservation de 20h30 arrive ? On ne les laisse pas debout à l'entrée. On utilise la Zone Tampon."

Monétiser l'Attente :

- **Le Lounge / Bar** : C'est le sas de décompression. Inviter les clients à prendre l'apéritif au bar dégage l'entrée. Cela transforme une attente frustrante en début d'expérience agréable.
- **Le Chiffre d'Affaires** : La zone tampon génère un revenu additionnel majeur (Upselling liquide).
- **Le Transfert d'Addition** : Pour une fluidité parfaite, la note du bar doit être basculée automatiquement sur la table du restaurant. Le client ne doit pas avoir à payer deux fois.

Séquence 7 : Schéma - Croisement des Flux

Indication Vidéo (Visuel) : Animation montrant des lignes rouges (serveurs avec assiettes sales) et des lignes bleues (clients qui vont aux toilettes). Le schéma montre comment éviter les collisions.

Voix-off (Narration) :

"Dans la salle, deux flux s'affrontent en permanence : le flux des clients (lent, erratique) et le flux du service (rapide, ciblé). L'architecture du service doit empêcher leur collision."

L'Anti-Collision en Salle :

1. **L'Allée Principale (La Voie Royale) :** L'allée centrale doit toujours être dégagée pour permettre aux clients d'entrer ou d'aller aux toilettes.
2. **Le Circuit du Sale :** Les serveurs ne doivent jamais porter des piles d'assiettes sales au milieu de l'allée principale. Ils utilisent des "Back-channels" (couloirs de service) ou les murs extérieurs de la salle.
3. **La Règle de Priorité :** Le client a TOUJOURS la priorité. Si un serveur croise un client, le serveur s'arrête, s'efface, et sourit. La précipitation du service ne doit pas agresser le client.

Séquence 8 : Le Pacing du Repas

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur regarde sa montre. Il ajuste le rythme. Un serveur envoie l'entrée, attend le bon moment, et "réclame" la suite en cuisine.

Voix-off (Narration) :

"Une fois le client assis, le flux devient temporel. Contrôler le rythme du repas (Le Pacing), c'est garantir que la table sera libérée à temps pour le second service, sans jamais bousculer le convive."

La Maîtrise du Temps à Table :

- **La Prise de Commande Rapide** : Le menu et l'eau doivent être sur la table en 2 minutes. La commande prise en moins de 10. Un départ rapide donne le ton de l'efficacité.
- **Le Débarrassage Actif** : C'est l'outil n°1 pour accélérer. Une assiette vide ne doit pas rester plus de 3 minutes sur table.
- **L'Alerte Dessert** : C'est la fin du cycle. Proposer le dessert et le café rapidement permet d'engager la phase de clôture du repas et de préparer mentalement le client au départ.

Séquence 9 : Le Flux de Départ (Frictionless)

Indication Vidéo (Visuel) : Un client demande l'addition. En 30 secondes, l'addition est sur la table avec le TPE. Pendant qu'il paie, l'hôtesse prépare déjà son manteau.

Voix-off (Narration) :

"Un repas extraordinaire peut être ruiné par 15 minutes d'attente pour payer. Le flux de sortie doit être le plus lisse et rapide possible. La friction finale détruit la fidélisation."

Éliminer les Goulots de Sortie :

- **La Facture Prête** : Le serveur ne doit pas courir au POS pour imprimer l'addition quand le client la demande. Elle doit être pré-imprimée ou prête sur le terminal mobile.
- **Paiement à Table** : Obligatoire dans le luxe. Éviter que le client ne doive se lever et faire la queue à une caisse centrale, ce qui obstrue la salle.
- **Le Vestiaire Anticipé** : Le Maître d'Hôtel repère le paiement, communique par oreillette à l'entrée : "Table 4 sur le départ". L'hôtesse prépare les manteaux avant que le client n'arrive.

Séquence 10 : Étude de Cas N°1

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Urgence". Il est 20h00. 15 personnes avec réservation sont bloquées à l'entrée, mélangées avec 10 personnes sans réservation (Walk-ins). Le chaos.

CAS PRATIQUE

Le Goulet d'Étranglement de 20h00

Le Problème : Un samedi soir, l'entrée du restaurant est paralysée. Les clients qui ont réservé s'énervent de faire la queue derrière des gens qui n'ont pas réservé et qui négocient une table.

Le Diagnostic des Flux : L'hôtesse traite tout le monde dans la même file d'attente. Le flux prioritaire n'est pas protégé.

L'Action du Directeur : Le Directeur intervient physiquement pour scinder le flux. Il sort du desk d'accueil. Il s'adresse à la foule à haute voix mais avec le sourire : "Bonsoir à tous. Pour les personnes ayant une réservation, je vous invite à me suivre immédiatement. Pour les demandes de tables sans réservation, mon hôtesse s'occupe de vous." Il dégage le lobby, prend les VIP avec lui et restaure la fluidité en 30 secondes.

Séquence 11 : Étude de Cas N°2

Indication Vidéo (Visuel) : Un groupe de 20 personnes arrive d'un coup, bruyant, encombrant, et bloque le passage des serveurs en plein milieu du restaurant.

CAS PRATIQUE

Le Crash de l'Arrivée de Groupe

Le Problème : Une grande table de 20 personnes arrive. Au lieu de s'asseoir, ils restent debout autour de la table pour discuter. Ils bloquent "l'artère principale" de la salle. Les serveurs ne peuvent plus passer avec les plats chauds pour les autres tables.

Le Diagnostic des Flux : Un obstacle statique bloque une voie rapide. Le service entier de la salle est pris en otage.

L'Action du Directeur : Il ne demande pas aux clients de s'asseoir brutalement. Il utilise la psychologie des flux. Il envoie deux serveurs avec de grandes vasques de champagne ou des plateaux d'amuse-bouches directement *sur la table* du groupe, et annonce : "Mesdames et Messieurs, le Chef vous a préparé l'apéritif juste ici à votre table !". Par réflexe, le groupe s'assoit pour consommer. L'allée est libérée.

Séquence 12 : Étude de Cas N°3

Indication Vidéo (Visuel) : Une table a terminé de dîner depuis 45 minutes. Les clients discutent devant des tasses de café vides. À l'entrée, les clients de la réservation suivante attendent.

CAS PRATIQUE

Les "Squatters" (La table bloquée)

Le Problème : Le flux est rompu car le "Table Turn" n'a pas lieu. La table 10 ne part pas, et la réservation de 21h30 pour cette même table trépigne d'impatience au bar.

Le Diagnostic des Flux : C'est le dilemme de l'hôtelier : on ne jette pas un client dehors, mais on ne peut pas faire attendre la nouvelle réservation.

L'Action du Directeur : Le Directeur approche la table des "squatters" avec un grand sourire. Il ne leur demande pas de partir, il leur propose une *évolution d'expérience* : "Messieurs, j'espère que le dîner était parfait. Si vous le souhaitez, notre Barman a préparé une dégustation de digestifs très rare ce soir, je vous ai réservé de superbes fauteuils au bar pour continuer votre conversation." Les clients, flattés, se lèvent. La table est redressée en 2 minutes.

Séquence 13 : Conclusion & Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Organisation des Flux) :

- ☐ Je pratique le Yield Management pour lisser les réservations et éviter l'asphyxie de la cuisine.
- ☐ J'organise mon plan de salle (Seating) de manière stratégique et équitable pour mes serveurs.
- ☐ Je déploie la stratégie des "Zones Tampons" (Bar/Lounge) pour monétiser et adoucir l'attente.
- ☐ Je garantis une allée de service toujours fluide (Règle anti-collision).
- ☐ J'optimise le flux de départ (Facturation instantanée) pour laisser une dernière impression parfaite.

Voix-off (Narration) :

"Gérer un grand restaurant, c'est maîtriser les lois de la physique autant que celles de la gastronomie. Vous gérez des corps dans l'espace et dans le temps. Un Directeur d'excellence observe son restaurant comme un système de veines et d'artères : chaque bouchon doit être dissous, chaque ralentissement doit être anticipé. En guidant vos clients avec tact, en lissant vos réservations et en protégeant les voies de circulation de vos serveurs, vous créez l'illusion de la facilité. Le client ne voit pas l'effort, il ne ressent que la perfection d'un ballet ininterrompu. C'est la signature absolue de l'hôtellerie de luxe."

Fin du Script d'Animation Vidéo