MISE EN PLACE DES PROCÉDURES DE SERVICE (SOP)

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 "SOP", "Standardisation" et "Checklist" apparaissent en surbrillance. Musique de fond construite et régulière, évoquant l'ordre, la méthode et la clarté.*

Découpage des Séquences (15 Pages)

Séquence 1 : Introduction - Standardiser l'Excellence

Séquence 2 : Schéma Explicatif - Anatomie d'une S.O.P

Séquence 3 : Rédiger une Procédure Efficace (Le Manuel d'Opérations)

Séquence 4 : Schéma Explicatif - Le Cycle de Déploiement des Standards

Séquence 5 : Standardiser l'Accueil (SOP : Greeting & Seating)

Séquence 6 : Standardiser la Prise de Commande (SOP : Order Taking)

Séquence 7 : Schéma Explicatif - Les Standards de Service à Table

Séquence 8 : Standardiser le Débarrassage (SOP : Clearing)

Séquence 9 : Standardiser l'Encaissement (SOP : Billing & Farewell)

Séquence 10 : Le Rôle Vital des Checklists (Ouverture / Fermeture)

Séquence 11 : L'Audit des Procédures (Contrôler ce que l'on attend)

Séquence 12 : Étude de Cas N°1 - Le Service Désynchronisé

Séquence 13 : Étude de Cas N°2 - L'Intégration d'un Nouveau Serveur

Séquence 14 : Étude de Cas N°3 - La Dérive Naturelle des Standards

Séquence 15 : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Garant de l'Uniformité)

Séquence 1 : Standardiser l'Excellence

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Un serveur sert une bouteille de vin avec une gestuelle parfaite. Transition : un autre serveur fait exactement le même geste, avec la même élégance. La perfection devient répétable.

Voix-off (Narration) :

"Dans l'hôtellerie de luxe, un client ne paie pas seulement pour un bon repas, il paie pour une garantie. La garantie que son expérience sera exceptionnelle, qu'il vienne un mardi soir ou un dimanche midi, qu'il soit servi par le Maître d'Hôtel expérimenté ou par la nouvelle recrue. Cette régularité n'est pas le fruit du talent individuel, c'est le résultat d'un système : les S.O.P. (Standard Operating Procedures). En tant que Directeur de Restaurant, vous êtes l'architecte de ces fondations. Si le service dépend uniquement de l'humeur de vos serveurs, vous n'avez pas de restaurant, vous avez une loterie. Établir des procédures claires, c'est définir ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas. C'est la seule méthode pour transformer l'excellence en habitude."

Le Pouvoir des Procédures :

- **Constance :** L'expérience client reste identique quel que soit le collaborateur.
- **Intégration (Onboarding) :** Un nouvel employé est opérationnel et serein beaucoup plus vite.
- **Évaluation :** On ne peut évaluer (ou sanctionner) un employé que s'il existe un standard écrit à respecter.

Séquence 2 : Schéma - Anatomie d'une SOP

Indication Vidéo (Visuel) : Animation graphique d'une page de manuel. Les différentes sections d'une SOP s'illuminent une à une pour en dévoiler la structure logique.

Voix-off (Narration) :
"Une procédure n'est pas un roman. C'est un mode d'emploi clinique et visuel. Pour être lue et appliquée, elle doit suivre une architecture précise, allant de l'objectif global au détail du geste."

1. LE BUT (Purpose)

Pourquoi faisons-nous cela ? *(Ex : Accueillir le client chaleureusement pour créer une première impression mémorable)*.

→

2. LA PRÉPARATION

Le matériel requis avant de commencer. *(Ex : Plan de salle à jour, menus propres, stylo, sourire)*.

3. L'EXÉCUTION (Step-by-Step)

Les étapes numérotées, incluant la phrase d'accroche obligatoire (Le "Wording"). *(Ex : "Bonjour Madame, bienvenue au...")*.

→

4. LES STANDARDS

Les critères de réussite. *(Ex : Saluer le client dans les 30 secondes suivant son passage de la porte)*.

Séquence 3 : Rédiger le Manuel d'Opérations

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur au bureau, concevant le manuel. Il remplace un long texte par une photographie montrant exactement comment dresser les couverts.

Voix-off (Narration) :
"Rédiger un manuel d'opérations est un piège classique : si vous écrivez un pavé de 200 pages sans images, aucun serveur ne le lira. Une procédure efficace doit être un outil de terrain, pas une thèse universitaire. La simplicité est la sophistication suprême de l'organisation."

Les Règles de Rédaction du Directeur :

- **La Règle du "Moins c'est Plus" :** Utilisez des phrases courtes, des puces, des verbes d'action (Accueillir, Placer, Servir). Évitez le jargon inutile.
- **Une image vaut mille mots :** Ne décrivez pas comment plier une serviette en "Pochette" avec du texte. Mettez une séquence de 3 photos. L'impact visuel garantit l'exécution.
- **Le Wording Précis :** Bannissez les formules vagues comme "Être poli". Écrivez la phrase exacte attendue : "Avez-vous passé un agréable dîner parmi nous ce soir ?".
- **L'Accessibilité :** Le manuel ne doit pas prendre la poussière dans votre bureau. Il doit être disloqué en fiches plastifiées disponibles dans les offices de service.

Séquence 4 : Schéma - Cycle de Déploiement

Indication Vidéo (Visuel) : Un mouvement circulaire perpétuel. L'idée naît, est testée, appliquée, puis corrigée. Le cycle de vie d'un standard.

Voix-off (Narration) :
"Créer une SOP n'est que 10% du travail. Le véritable métier du Directeur est son déploiement. Un standard écrit mais non appliqué est une illusion managériale."

1. **L'Écriture (Création) :** Le Directeur identifie une friction (ex: les thés sont servis froids). Il rédige la nouvelle SOP avec le Barman.
2. **La Formation (Training) :** C'est l'étape clé. On n'envoie pas la SOP par email. On réunit l'équipe, on explique le *Pourquoi*, et on fait des jeux de rôle (Role-play) pour pratiquer.
3. **L'Application (Mise en œuvre) :** La SOP devient la loi du restaurant. L'équipe a une période d'adaptation pour intégrer le nouveau geste.
4. **L'Audit & Mise à jour :** Le Directeur observe le service. Si le geste ne fonctionne pas en conditions réelles, la SOP est modifiée. Le cycle recommence.

Séquence 5 : SOP 1 - Greeting & Seating

Indication Vidéo (Visuel) : Split screen. À gauche, un client perdu qui attend à la porte. À droite, l'exécution parfaite de la SOP d'accueil par une hôtesse souriante.

Voix-off (Narration) :
"L'accueil est le 'Moment de Vérité'. Dans les premières 30 secondes, le client décide si son expérience sera bonne ou mauvaise. Ce moment est trop critique pour être improvisé par l'hôte ou l'hôtesse."

Standard : L'Accueil et le Placement :

- **Le Timing :** Le client doit être salué verbalement (ou par un contact visuel clair) dans les **30 secondes** suivant son arrivée.
- **Le Wording :** Interdiction de dire "Avez-vous réservé ?" (trop inquisiteur). Standard : "Bonsoir, bienvenue au [Nom du Restaurant]. À quel nom puis-je vérifier votre réservation ?".
- **L'Accompagnement :** L'hôte marche devant les clients à une vitesse adaptée (Step-pace). Il tire la chaise de la femme la plus âgée en premier.
- **Le Relais :** L'hôte annonce clairement au Chef de Rang : "Voici M. et Mme Dupont, table 12". Le passage de témoin est fait.

Séquence 6 : SOP 2 - Order Taking

Indication Vidéo (Visuel) : Focus sur un Chef de Rang prenant commande. Posture droite, calepin à la main, contact visuel soutenu, il guide le choix du client avec expertise.

Voix-off (Narration) :
"La prise de commande est à la fois une prise de données vitale pour la cuisine et une opportunité de vente (Upselling) pour le restaurant. C'est une procédure qui exige de la psychologie et de la rigueur."

Standard : La Prise de Commande :

- **Le Timing :** Le menu est remis une fois le client installé. L'offre d'eau et d'apéritif se fait dans les **2 minutes**. La commande nourriture dans les **10 minutes**.
- **L'Allergie (Sécurité Absolue) :** Le standard exige de poser systématiquement la question : "Y a-t-il des allergies ou des intolérances alimentaires dont le Chef doit être informé ?".
- **L'Upselling Scripté :** Si le client commande une viande rouge, le standard impose la suggestion : "Souhaitez-vous accompagner cette pièce de boeuf avec une poêlée de champignons sauvages en supplément ?".
- **La Répétition :** Avant de quitter la table, le serveur répète la commande à voix haute pour valider. Zéro erreur de saisie.

Séquence 7 : Schéma - Service à Table

Indication Vidéo (Visuel) : Infographie animée autour d'une table ronde. Flèches montrant la droite pour le service, et la gauche pour les rares exceptions.

Voix-off (Narration) :
"Le ballet du service obéit à des règles universelles dans la gastronomie de luxe. L'uniformité de ces gestes rassure le client et fluidifie le ballet des serveurs."

À DROITE (Le Standard)

On sert les assiettes par la droite. On débarrasse les assiettes par la droite. On sert toutes les boissons (eau, vin, café) par la droite avec la main droite.

VS

À GAUCHE (L'Exception)

On sert le pain par la gauche. On présente un grand plat (service à la française ou à l'anglaise) par la gauche pour que le client puisse se servir de la main droite.

Le Timing d'Envoi : L'entrée doit être servie maximum **15 minutes** après la commande. Le plat de résistance maximum **15 minutes** après le débarrassage de l'entrée.

Séquence 8 : SOP 3 - Clearing (Débarrassage)

Indication Vidéo (Visuel) : Le repas touche à sa fin. Le serveur n'empile pas les assiettes au-dessus du nez du client, il les retire avec grâce, en respectant la mécanique du geste.

Voix-off (Narration) :
"Rien ne détruit plus le standing d'une table que des assiettes sales empilées au milieu des convives. Le débarrassage est un acte de nettoyage qui doit être aussi élégant que le service lui-même."

Standard : Le Débarrassage Parfait :

- **La Règle de l'Unisson :** Interdiction absolue de débarrasser une assiette tant que TOUS les convives de la table n'ont pas terminé. (Sauf demande expresse du client).
- **L'Empilement Invisible :** Ne jamais faire la "plonge" sur la table. Le serveur prend la première assiette, passe derrière le client, et effectue le raclage/empilement dans son dos, à l'abri des regards.
- **L'Outil de l'Élégance :** Le ramasse-miettes (Crumber). Standard obligatoire avant de servir le dessert. Retirer les salières/poivrières et nettoyer la nappe pour recréer un espace vierge.

Séquence 9 : SOP 4 - Billing & Farewell

Indication Vidéo (Visuel) : Le client demande l'addition. Elle arrive instantanément dans une pochette en cuir. Paiement sans heurt. L'hôtesse attend à la porte avec les manteaux.

Voix-off (Narration) :
"L'encaissement est la dernière interaction physique. C'est le moment de l'Éclipse : le service doit disparaître pour laisser place à un départ fluide. Une friction ici efface le souvenir d'un bon repas."

Standard : Le Départ Frictionless :

- **La Règle des 3 Minutes :** Si le client demande l'addition (ou fait le signe), elle doit être sur la table en moins de 3 minutes. Le TPE (Terminal de paiement) doit l'accompagner.
- **La Discrétion :** L'addition est toujours présentée fermée, dans une pochette (Bill folder). Le TPE est tendu poliment, le serveur détourne le regard lors de la frappe du code PIN.
- **Le Farewell (L'Adieu) :** Le serveur remercie chaleureusement. L'information est passée à l'hôtesse. Le client récupère son vestiaire sans attendre. "Bonne soirée Monsieur Dupont, nous espérons vous revoir très vite."

Séquence 10 : Étude de Cas N°1

> *Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Urgence". Un serveur amène un plat principal à une table. Les clients sont surpris : ils n'ont pas encore fini leur entrée.*

CAS PRATIQUE

Le Service Désynchronisé

Le Problème : Un Runner sort de cuisine avec des plats chauds (Viandes) pour la table 8. Arrivé à la table, il constate que les clients sont encore en train de manger leurs entrées. Les plats doivent retourner en cuisine sous les lampes chauffantes, la viande va surcuire. Le Chef hurle au scandale.
Le Diagnostic SOP : Le processus de communication entre la table et la cuisine est brisé. Il manque une étape d'anticipation.
L'Action du Directeur : Le problème n'est pas le Runner, c'est le processus. Le Directeur rédige et impose instantanément la **SOP de "L'Appel de la Suite"**. Désormais, le Chef de Rang est dans l'obligation absolue de réclamer la suite en cuisine (ou via le POS) exactement au moment où il débarrasse les assiettes de l'entrée, et jamais avant. La synchronisation est restaurée.

Séquence 11 : Étude de Cas N°2

> *Indication Vidéo (Visuel) : Un jeune commis, embauché la veille, a l'air totalement perdu en salle. Il regarde les autres faire mais ne sait pas par où commencer son ouverture.*

CAS PRATIQUE

L'Intégration d'un Nouveau Serveur

Le Problème : Un nouveau membre rejoint l'équipe. Le Maître d'Hôtel lui dit : "Suis-moi et regarde comment je fais". Résultat : le commis apprend les bonnes pratiques, mais aussi les mauvaises habitudes de son collègue. Au bout d'une semaine, il fait des erreurs de standards.
Le Diagnostic SOP : L'Onboarding (intégration) par imitation (Shadowing) est dangereux s'il n'est pas adossé à un référentiel écrit. La mémoire orale déforme le standard.
L'Action du Directeur : Le Directeur remet le **"Livret des Standards de Service"** (SOP Manual) au nouvel employé dès le jour 1. La consigne devient : "Lis la procédure d'ouverture, et ensuite applique-la avec le Maître d'Hôtel. Si tu as un doute, le livret est la seule vérité". L'intégration devient factuelle, rapide, et protège l'ADN du restaurant contre la dérive des habitudes individuelles.

Séquence 12 : Étude de Cas N°3

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur observe la salle depuis le Pass. Il remarque que trois serveurs différents débarrassent les tables avec trois méthodes différentes, dont une bruyante.

CAS PRATIQUE

La Dérive Naturelle des Standards

Le Problème : Les SOP ont été écrites il y a un an et tout le monde les a signées. Pourtant, avec le temps, le Directeur constate que les serveurs "empilent" de nouveau les assiettes sales sur la table pour aller plus vite (au mépris du standard d'élégance).
Le Diagnostic SOP : C'est la loi de l'entropie. Sans contrôle régulier, un humain cherchera toujours à simplifier son travail, souvent au détriment de l'esthétique ou de la procédure. Le standard écrit est mort s'il n'est pas audité.
L'Action du Directeur : Il ne se fâche pas. Il institue le **SOP Audit Mensuel**. Chaque mois, le Directeur et le Maître d'Hôtel choisissent 2 SOP au hasard et observent l'équipe pendant le service. Si le score de conformité est sous les 90%, une session de "Re-training" de 15 minutes est organisée au briefing le lendemain. Le contrôle maintient la rigueur.

Séquence 13 : Conclusion & Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Standardisation) :

- [ ] Je conçois des procédures de service (SOP) simples, visuelles et orientées vers l'action.
- [ ] Je standardise l'accueil (Moment de vérité) pour imposer une image de marque dès les premières secondes.
- [ ] J'impose une rigueur absolue sur la technique de débarrassage (Clearing) pour préserver l'élégance de la salle.
- [ ] Je forme systématiquement mes équipes en utilisant le manuel opérationnel, et non la tradition orale.
- [ ] J'audite régulièrement l'application de mes procédures pour combattre la dérive des habitudes.

Voix-off (Narration) :
"L'imagination et la chaleur humaine font le charme d'un restaurant, mais c'est la procédure qui en fait une institution. Un Directeur de Restaurant ne brise pas la personnalité de ses serveurs en leur imposant des règles ; au contraire, en automatisant la mécanique du service (comment placer un verre, quand débarrasser, comment saluer), il libère l'esprit de son équipe. Un serveur qui n'a plus à se demander 'comment' faire son travail peut enfin se concentrer sur le client, lui sourire, et lui offrir une attention sincère. Les standards ne sont pas des chaînes, ce sont les rails sur lesquels circule le train de l'excellence."

Fin du Script d'Animation Vidéo