GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET DES STOCKS

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 "Stocks", "Par Stock" et "Contrôle" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant la rigueur logistique et l'organisation.*

Découpage des Séquences (15 Pages)

Séquence 1 : Introduction - Le Sang du Restaurant

Séquence 2 : Schéma Explicatif - Le Cycle Logistique (De la commande à la vente)

Séquence 3 : Le "Par Stock" (Prévoir sans immobiliser)

Séquence 4 : Schéma Explicatif - La Règle d'Or du FIFO

Séquence 5 : Le Processus de Commande (Les Bons d'Économat)

Séquence 6 : La Réception des Marchandises (Le filtre anti-fraude)

Séquence 7 : Schéma Explicatif - Le Contrôle de la Démarque Inconnue (Vol)

Séquence 8 : La Gestion Spécifique de la Cave à Vin

Séquence 9 : Le Matériel d'Exploitation (OS&E - Verres, Couverts, Linge)

Séquence 10 : L'Inventaire Mensuel (Month-End Inventory)

Séquence 11 : La Digitalisation des Stocks (Logiciels ERP F&B)

Séquence 12 : Étude de Cas N°1 - La Rupture de Stock le Samedi Soir

Séquence 13 : Étude de Cas N°2 - L'Écart d'Inventaire sur les Alcools Forts

Séquence 14 : Étude de Cas N°3 - Le Sur-Stockage (L'argent qui dort)

Séquence 15 : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Gardien du Trésor)

Séquence 1 : Le Sang du Restaurant

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Le Directeur ouvre les portes d'une cave à vin remplie, puis d'une chambre froide impeccable. Transition sur des caisses de champagne empilées. L'image respire l'abondance maîtrisée.

Voix-off (Narration) :

"Un restaurant sans approvisionnement est une belle coquille vide. Les ingrédients, les vins, les serviettes et la verrerie sont le sang qui irrigue votre établissement. Cependant, gérer des stocks ne consiste pas simplement à remplir des étagères. Chaque bouteille de vin et chaque filet de bœuf stocké représente de l'argent liquide immobilisé. En tant que Directeur de Restaurant, vous êtes responsable de ce capital. Si vous commandez trop, vos produits périssent ou votre trésorerie s'épuise. Si vous commandez trop peu, vous frustrez vos clients en annonçant des ruptures sur la carte (Le fameux '86'). L'art de la gestion des approvisionnements est une danse sur un fil : maintenir une abondance perçue par le client, tout en appliquant une restriction chirurgicale en coulisses."

La Philosophie de l'Approvisionnement :

- **La Juste Mesure (Just-in-Time) :** Acheter exactement ce dont on a besoin pour la période donnée.
- **La Sécurité (Quality Control) :** Ce qui entre dans le restaurant doit correspondre à 100% au standard payé.
- **La Traçabilité :** Savoir à tout moment ce qui est en stock, ce qui est vendu, et ce qui a été jeté.

Séquence 2 : Schéma - Le Cycle Logistique

Indication Vidéo (Visuel) : Animation de quatre blocs successifs. Le voyage physique et informatique d'une bouteille de vin, de l'entrepôt jusqu'au verre du client.

Voix-off (Narration) :
"L'approvisionnement est une chaîne ininterrompue. Si un seul maillon est défaillant, le stock est faussé et le Food Cost explose."

1. LA COMMANDE

Création d'un bon de commande d'après le "Par Stock" et les prévisions de ventes. Validation hiérarchique.

→

2. LA RÉCEPTION

Vérification physique des quantités, des températures (HACCP), et rapprochement avec le bon de livraison (Delivery Note).

3. LE STOCKAGE

Rangement immédiat. Respect du FIFO. Sécurisation des zones de stockage (cadenas, caméras pour les alcools forts).

→

4. LE DÉCAISSEMENT

Sortie du stock (Issue) vers le bar ou la cuisine. Chaque sortie doit être justifiée par une vente dans le logiciel de caisse (POS).

Séquence 3 : Le "Par Stock" (Prévoir l'Avenir)

Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur regarde les étagères du bar. Il y a des étiquettes sous chaque bouteille indiquant "PAR : 4". S'il n'y a que 2 bouteilles, il en commande 2.

Voix-off (Narration) :
"L'erreur fatale du novice est de commander au jugé ('Il manque un peu de gin, prends-en 3 bouteilles'). L'hôtellerie moderne utilise un système mathématique appelé le Par Stock. C'est le niveau d'inventaire idéal."

Maîtriser le Par Level :

- **La Définition :** Le Par Stock est la quantité exacte de produit nécessaire pour couvrir la demande entre deux livraisons, plus une petite marge de sécurité (Buffer).
- **Le Calcul :** (Consommation journalière X Temps de livraison en jours) + Stock de Sécurité. Si on vend 5 bouteilles d'eau par jour et que le fournisseur livre tous les 2 jours, le Par est de (5x2)+2 = 12 bouteilles.
- **La Révision :** Le Par Stock n'est pas fixe. Le Directeur doit l'augmenter avant l'été (haute saison) et le réduire en hiver pour éviter de bloquer de la trésorerie.

Séquence 4 : Schéma - La Règle d'Or du FIFO

Indication Vidéo (Visuel) : Animation. Une nouvelle brique de lait arrive. Elle n'est pas posée devant l'ancienne. Elle est glissée au fond du frigo, poussant l'ancienne vers l'avant.

Voix-off (Narration) :
"En restauration, le temps est un destructeur de valeur. La DLC (Date Limite de Consommation) est votre chronomètre. La règle du FIFO est la protection absolue contre le gaspillage."

FIFO (First In, First Out)

Premier Entré, Premier Sorti.
La nouvelle marchandise est toujours stockée **derrière** la marchandise existante. Le serveur prend naturellement le produit devant lui, qui est le plus ancien. Le stock tourne sainement.

LIFO / LE CHAOS

Last In, First Out.
L'erreur typique de la précipitation. Le livreur pose les nouveaux cartons devant les anciens. Résultat : Les produits du fond périment et finissent à la poubelle. Une perte nette (Waste).

Séquence 5 : Le Processus de Commande

Indication Vidéo (Visuel) : Le Barman remplit une "Réquisition" sur tablette. Elle est envoyée au Directeur qui la valide d'un clic. La commande part à l'Économat de l'hôtel (Main Store).

Voix-off (Narration) :
"Dans un grand hôtel, le restaurant ne commande pas directement à l'extérieur. Il s'approvisionne auprès de l'Économat central. Cela nécessite des documents stricts : les Bons de Réquisition."

La Discipline de la Réquisition :

- **Interdiction du Verbal :** "Il me faut 3 citrons" dit à la volée n'existe pas. Toute marchandise sortie de la réserve sans document écrit est considérée comme du vol ou une erreur comptable.
- **Le Timing Strict :** Les réquisitions doivent être saisies la veille avant 16h00 pour être livrées le lendemain à 10h00. Le Directeur refuse de signer des "bons d'urgence" en plein service, sauf exception grave.
- **La Validation Managériale :** Le Directeur signe. Il contrôle que le Chef Barman n'a pas commandé 10 bouteilles de Rhum alors que le Par Stock est de 4. Il est le gardien du budget.

Séquence 6 : La Réception des Marchandises

Indication Vidéo (Visuel) : Zone de réception (Loading Bay). Le livreur apporte des cartons. L'économe ne signe pas aveuglément. Il pèse un filet de poisson et vérifie la température.

Voix-off (Narration) :
"La signature au bas d'un bon de livraison (Delivery Note) est un acte juridique et financier. Une fois signé, le restaurant s'engage à payer. C'est le filtre anti-fraude."

Le Contrôle à la Porte :

- **L'Inspection Quantitative :** Compter chaque caisse. Peser la viande et le poisson. (Certains fournisseurs indélicats glacent le poisson pour augmenter artificiellement le poids de facturation).
- **L'Inspection Qualitative (HACCP) :** Le camion est-il réfrigéré ? La viande est-elle à 3°C maximum au déchargement ? Si la chaîne du froid est brisée, la marchandise est refusée net.
- **Le Rapprochement :** Comparer la Livraison avec la Commande (Purchase Order). Le fournisseur facture-t-il bien le prix négocié ? A-t-il livré des produits de substitution non désirés ?

Séquence 7 : Schéma - La Démarque Inconnue

Indication Vidéo (Visuel) : Un coffre-fort se ferme. Focus sur une bouteille de spiritueux très chère sous clé. Le contrôle visuel contre la fraude.

Voix-off (Narration) :
"La démarque inconnue, c'est ce qui a disparu entre l'inventaire théorique et le stock réel. Ce fléau silencieux ronge vos marges. Le Directeur doit sécuriser son or liquide."

LES CAUSES (Fuites)

- **Le Vol Interne :** Bouteilles discrètement emportées par le personnel.
- **L'Overpouring :** Le barman sert 6cl au lieu de 4cl à ses amis (Offerts non autorisés).
- **Le Gaspillage non déclaré :** Plat brûlé jeté sans le notifier dans le système POS.

LA PRÉVENTION (Sécurité)

- **Restriction d'accès :** Caves fermées à clé. Seuls les Managers ont le code.
- **Le 'Spill Log' :** Obligation de noter chaque casse ou déversement accidentel.
- **Audits Surprises :** Inventaires de bar "Spot check" tous les vendredis matins.

Séquence 8 : La Gestion de la Cave à Vin

Indication Vidéo (Visuel) : Le Chef Sommelier tient un livre de cave épais. Les bouteilles (Grands Crus) sont couchées à l'abri de la lumière, avec des thermomètres numériques visibles.

Voix-off (Narration) :
"Le vin n'est pas une marchandise comme les autres. C'est un produit vivant, fragile, qui peut représenter des centaines de milliers d'euros de stock immobilisé. La cave est la banque du restaurant."

Sécuriser le Trésor Liquide :

- **Le Stockage Physique :** Les bouteilles doivent être couchées (pour garder le bouchon humide), à température constante (12-14°C), hygrométrie (70%), et à l'abri des vibrations et de la lumière.
- **Le Livre de Cave :** Chaque entrée et chaque sortie (millésime précis) doit être tracée. Boire une bouteille bouchonnée pour vérifier son état (Testing) doit être documenté par le Sommelier.
- **Le Bin Card (Fiche de Casier) :** Une fiche sur chaque étagère indiquant le solde. C'est la méthode visuelle la plus ancienne mais la plus efficace pour repérer un vol immédiat.

Séquence 9 : L'Inventaire Mensuel (Month-End)

Indication Vidéo (Visuel) : Nuit du 31 du mois. Le restaurant est fermé. Le Directeur, l'Assistant et le Contrôleur Financier comptent méticuleusement chaque bouteille et chaque caisse de viande.

Voix-off (Narration) :
"Le dernier jour du mois, la comptabilité s'arrête. Le Directeur doit évaluer la valeur exacte de ce qu'il lui reste en stock. C'est l'inventaire de clôture, le seul moyen de calculer le vrai Food Cost du mois."

La Rigueur de l'Inventaire :

- **Le Comptage Double (Blind Count) :** Un employé de la restauration compte, et un auditeur de la finance vérifie (Cross-check) en aveugle. On ne compte jamais son propre stock seul.
- **L'Organisation préalable :** Un inventaire rapide se prépare la veille. Toutes les étiquettes tournées vers l'avant, rangées par ordre de la feuille d'inventaire physique (Sheet-to-Shelf).
- **La Valorisation (Dernier Prix Payé) :** Le logiciel multiplie le nombre d'articles par leur prix d'achat. Ce chiffre (ex: 25 000€) sera déduit des charges du mois en cours par la comptabilité.

Séquence 10 : Étude de Cas N°1

> *Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Urgence". Samedi 18h. Le Chef de Bar informe le Directeur qu'il n'y a plus une seule bouteille de Vodka premium. Le stock est vide.*

CAS PRATIQUE

La Rupture de Stock le Samedi Soir

Le Problème : Un samedi soir, le restaurant est complet et un grand groupe commande des cocktails à base de Vodka premium. Le Barman annonce la rupture. La marque est au menu, l'incapacité de servir détruit l'image du 5 étoiles.

Le Diagnostic Logistique : Le "Par Stock" n'a pas été respecté lors de la réquisition du jeudi, ou bien la consommation a été anormale vendredi et personne n'a fait de réapprovisionnement d'urgence le samedi matin.

L'Action du Directeur : Dans l'urgence absolue, interdiction de dire "Non" au client. 1. Il demande l'ouverture exceptionnelle de l'Économat avec le Directeur de Garde (Duty Manager) pour récupérer le produit. 2. Si l'Économat est vide, il fait servir la Vodka de niveau supérieur (Ultra-premium) au prix de la premium (Upsell gratuit) en guise d'excuse. Le lundi, il instaure un "Check de Par Stock" obligatoire chaque samedi midi.

Séquence 11 : Étude de Cas N°2

Indication Vidéo (Visuel) : Réunion de clôture du mois. Le rapport d'inventaire affiche une variance (un trou) de -2000€ sur les spiritueux et les liqueurs au bar principal.

CAS PRATIQUE

L'Écart d'Inventaire (Le Trou)

Le Problème : L'ordinateur dit qu'il devrait y avoir 50 bouteilles de Cognac XO, mais l'inventaire physique n'en trouve que 35. Il manque 15 bouteilles à plus de 100€ l'unité.
Le Diagnostic Logistique : Soit les bouteilles n'ont jamais été livrées (erreur de réception), soit elles ont été servies et non facturées (overpouring/oublis), soit elles ont été volées (Démarque inconnue).
L'Action du Directeur : Le Directeur n'accuse pas immédiatement son équipe de vol (destructeur de confiance). Il audite d'abord les transactions : 1. Vérification des Bons de Livraison (le fournisseur a-t-il bien livré 50?). 2. Vérification des annulations de caisse (Voids). S'il n'y a pas d'erreur administrative, il resserre la sécurité : mise sous clé immédiate des alcools premium, inventaire flash quotidien, et utilisation exclusive de doseurs professionnels. Le trou se rebouche au mois suivant.

Séquence 12 : Étude de Cas N°3

> *Indication Vidéo (Visuel) : Le DAF visite la cave du restaurant. Il voit 100 caisses d'un vin blanc très spécifique qui prend la poussière depuis 6 mois. Il fronce les sourcils.*

CAS PRATIQUE

Le Sur-Stockage (Dead Stock)

Le Problème : Un ancien sommelier a commandé massivement un vin étranger pensant faire un joli coup commercial. Le vin ne se vend pas. Il y a 6000€ d'argent immobilisé (Slow-moving item) qui pollue la valeur de l'inventaire et le ratio financier du département.
Le Diagnostic Logistique : Le stock qui ne tourne pas est de l'argent mort. Il risque de se détériorer ou de passer de mode. Il faut "liquider" la position intelligemment.
L'Action du Directeur : Il ne baisse pas drastiquement le prix sur la carte (ce qui dévalorise le produit). Il crée un événement (Food Pairing) ou intègre ce vin au menu "Dégustation" en accord obligatoire (Wine pairing). Il lance un incentive pour son équipe de salle (10€ de prime par bouteille vendue). En un mois, le stock mort est écoulé avec une marge honorable, et la trésorerie est libérée.

Séquence 13 : Conclusion & Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Gestion des Stocks) :

- [ ] Je détermine et révise régulièrement le "Par Stock" pour éviter ruptures et sur-stockages.
- [ ] J'impose la règle stricte du FIFO (Premier entré, premier sorti) pour lutter contre les péremptions.
- [ ] J'exige une réception minutieuse (Quantité et Qualité HACCP) avant toute signature de bon de livraison.
- [ ] Je participe activement à l'Inventaire mensuel avec la finance pour valider mon Food & Beverage Cost réel.
- [ ] Je sécurise physiquement mes stocks sensibles (Vins, Spiritueux, Truffes) pour éliminer le vol interne.

Voix-off (Narration) :

"La magie d'un grand restaurant s'exprime en salle, mais elle se prépare dans les frigos et les caves. Le Directeur de Restaurant est le gardien vigilant d'un trésor très volatil. En maîtrisant la logistique d'approvisionnement, en calculant vos 'Par Stocks' avec précision, et en traquant sans pitié la moindre source de démarque inconnue, vous protégez directement la rentabilité de votre établissement. Vous n'êtes pas là pour commander des produits, vous êtes là pour optimiser une chaîne de valeur. Un stock parfaitement géré est le socle invisible, mais indispensable, sur lequel repose toute l'excellence du service et la réussite financière de l'hôtellerie de luxe."

Fin du Script d'Animation Vidéo