LOGICIELS DE GESTION F&B (CAISSE, STOCK, RÉSERVATION)

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Food & Beverage Management

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Directeur de Restaurant Hôtelier

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "POS", "PMS", et "Data" apparaissent en surbrillance. Musique de fond high-tech, moderne et fluide.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'écosystème digital du Directeur F&B
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Stack Technologique (POS, PMS, Stock)
3. **Séquence 3** : Le POS (Point of Sale) - Le cœur du réacteur (Micros, Lightspeed)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - L'Intégration POS / PMS (Le "Post to Room")
5. **Séquence 5** : Logiciels de Réservation & Yield Management (SevenRooms, Zenchef)
6. **Séquence 6** : L'Exploitation du Cardex Client (La mémoire numérique)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Flux de la Donnée (Du Booking à l'Addition)
8. **Séquence 8** : Gestion des Stocks et Achats (ERP, Material Control)
9. **Séquence 9** : Le Menu Engineering par la Data (Exploiter les rapports du POS)
10. **Séquence 10** : La Digitalisation en Salle (Tablettes, QR Codes, Paiement mobile)
11. **Séquence 11** : Cybersécurité et Protection des Données (RGPD)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le litige de facturation "Post to Room"
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Réduire les No-Shows grâce à l'empreinte bancaire
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Écart d'inventaire majeur et traçabilité logicielle
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Manager Connecté)

Séquence 1: L'Écosystème Digital du F&B

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un serveur prend une commande sur une tablette iPad. L'écran split et on voit instantanément le bon s'imprimer en cuisine, puis les stocks se déduire sur l'ordinateur du Directeur.

Voix-off (Narration) :

"Le carnet à souches et le crayon derrière l'oreille appartiennent au passé. Aujourd'hui, un restaurant d'hôtel est une entreprise pilotée par la Data. En tant que Directeur de Restaurant, vous êtes aux commandes d'un véritable écosystème logiciel complexe. De la réservation en ligne à l'encaissement, en passant par le décompte des bouteilles de vin en cave, chaque action est numérisée. Maîtriser ces outils n'est plus une option pour l'informaticien de l'hôtel (l'IT), c'est votre arme stratégique. Une bonne utilisation des logiciels (OPERA, Micros, TheFork) permet de gagner un temps précieux en salle, de sécuriser l'argent, de supprimer les erreurs de communication avec la cuisine, et surtout, de personnaliser l'expérience du client grâce à la mémoire numérique."

Les 3 Objectifs de la Digitalisation :

- **L'Efficacité Opérationnelle :** Accélérer le service et réduire les erreurs de commande.
- **Le Contrôle Financier :** Traquer chaque centime et chaque gramme de marchandise (Loss Prevention).
- **L'Intelligence Client :** Connaître les habitudes du client avant même qu'il ne s'assoie.

Séquence 2: Schéma - La Stack Technologique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Trois piliers interconnectés par des flux de données lumineux (La "Tech Stack" hôtelière).

Voix-off (Narration) :

"Dans un hôtel, le restaurant n'est pas isolé. Ses logiciels doivent 'parler' avec le reste de l'établissement. C'est ce qu'on appelle l'interface système."

Les Piliers du Système (À animer) :

1. LE PMS (L'Hôtel)



Property Management System (Ex: OPERA, Protel, Mews). Gère les chambres, les profils clients et la facturation globale.

2. LE POS (Le Restaurant)



Point Of Sale (Ex: Oracle Micros, Lightspeed, Zelty). La caisse. Gère les prises de commandes, les tables, et l'encaissement F&B.

3. L'ERP (Les Stocks)



Logiciel d'Économat (Ex: Material Control). Reçoit les données de vente du POS pour déduire les stocks d'ingrédients théoriques.

Séquence 3: Le POS - Le cœur du réacteur

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur l'écran tactile d'une caisse Micros. Le Maître d'Hôtel tape son code, ouvre le plan de salle 3D, sélectionne la table 12 et tape "2x Menu Dégustation".

Voix-off (Narration) :

"Le Point of Sale (POS) est l'outil que vos équipes utiliseront 500 fois par jour. Si la caisse est mal paramétrée, le service devient un cauchemar. Le Directeur en est l'architecte."

Les Fonctions Clés du POS :

- **La Prise de Commande Rapide :** L'ergonomie de l'écran (les boutons de couleurs, la hiérarchie des menus : Entrées, Viandes, Poissons, Vins) doit être pensée pour que le serveur gagne du temps. Un bouton mal placé fait perdre 2 secondes, multiplié par 300 clients, c'est un retard de service.
- **La Communication Cuisine (KDS) :** L'impression des tickets (Bons de marche) ou l'affichage sur écrans en cuisine (Kitchen Display System). Le POS gère la suite des plats (Réclamer la suite) de manière synchronisée.
- **Le Split de l'Addition :** L'outil doit permettre de diviser une note ("Split Bill") facilement par convive ou par article, car c'est le moment le plus critique de l'expérience client.

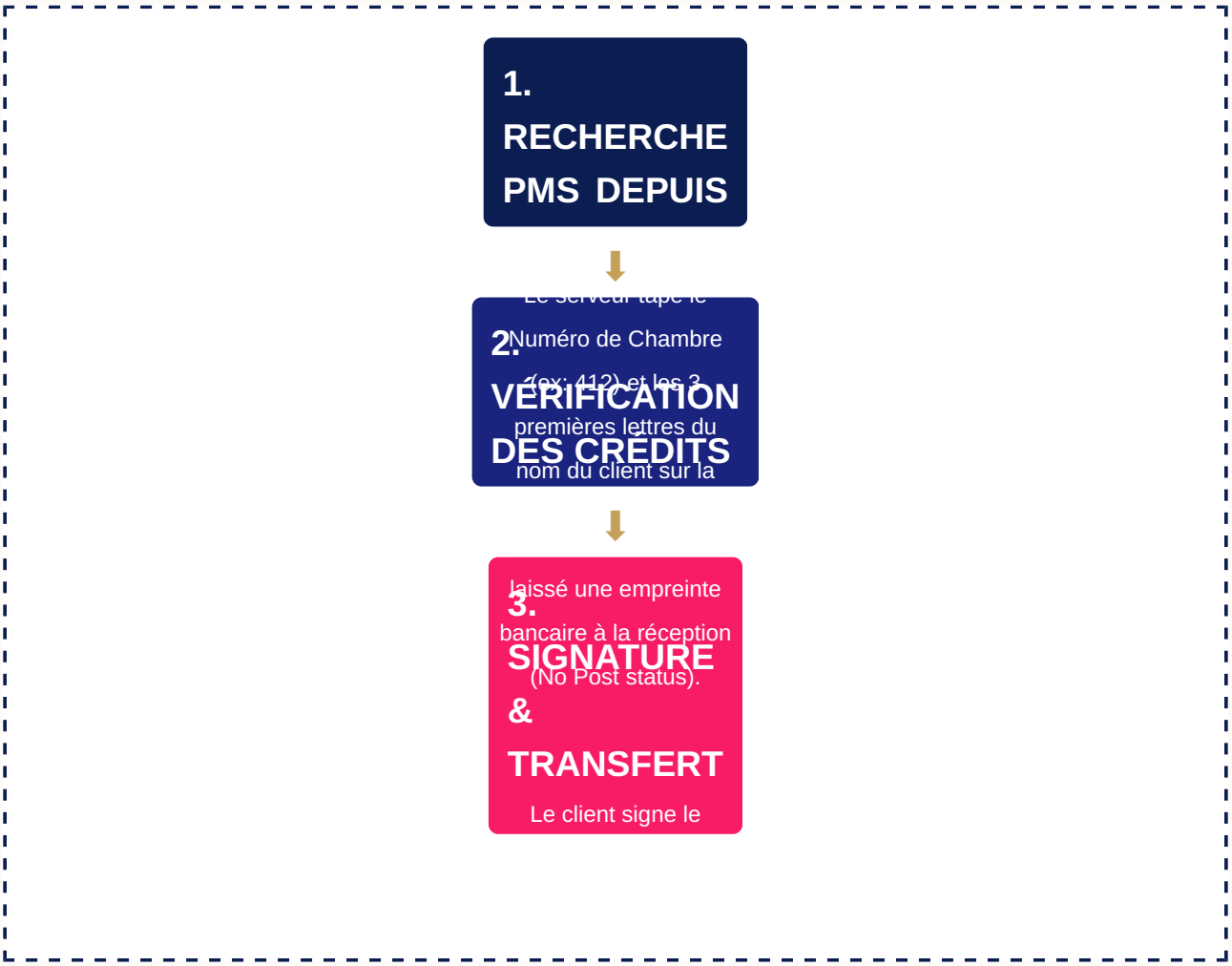
Séquence 4: Schéma - L'Intégration POS / PMS

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Un client dîne. Il signe son addition. La donnée voyage sur un câble lumineux depuis la caisse du restaurant (POS) jusqu'à la facture de sa chambre (PMS) à la réception.

Voix-off (Narration) :

"La magie d'un restaurant d'hôtel réside dans le 'Post to Room'. Le client dîne sans sortir son portefeuille et paiera tout à son départ. Mais ce mécanisme demande une rigueur absolue."

Le Flux du Transfert en Chambre (À animer) :



Séquence 5: Réservation & Yield Management

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Hôtesse d'accueil est derrière son pupitre avec une tablette (ex: SevenRooms ou Zenchef). L'écran affiche un plan de salle interactif avec des tables vertes, jaunes et rouges (temps d'occupation).

Voix-off (Narration) :

"Le cahier de réservation papier est dangereux car il ne permet pas d'optimiser l'espace. Le logiciel de réservation est un outil d'ingénierie financière (Yield Management)."

Les Logiciels (SevenRooms, TheFork) :

- **Le "Table Management" :** L'outil calcule automatiquement la meilleure combinaison de tables pour accepter le plus grand nombre de couverts. Il gère le "Turnover" (Le deuxième service de 21h30).
- **Gestion des Canaux :** Le système centralise les réservations venues de Google, du site de l'hôtel, et des portails externes, évitant ainsi le risque de surbooking (surréservation).
- **L'Empreinte Bancaire :** Pour contrer le fléau des "No-Shows" (clients qui ne viennent pas), le système envoie automatiquement un lien sécurisé pour demander une garantie par carte bancaire de 50€/personne pour valider la table.

Séquence 6: L'Exploitation du Cardex Client

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client appelle pour réserver. L'hôtesse tape son nom. L'écran affiche une pastille rouge "Allergie Arachide" et une pastille or "VIP : Aime le vin de Bourgogne".

Voix-off (Narration) :

"Le luxe absolu, c'est l'anticipation. Et l'anticipation repose sur la Data. Le logiciel de réservation est la mémoire infaillible du restaurant."

Le Profilage Client (CRM F&B) :

- **L'Historique des Visites :** Savoir immédiatement que c'est la 5ème visite de ce client cette année. Le Directeur peut ainsi se déplacer pour le saluer personnellement à son arrivée.
- **Les Préférences et Aversions :** Le système conserve les données précieuses (Table isolée préférée, allergie au gluten, toujours de l'eau gazeuse fraîche). Dès la réservation validée, le Maître d'Hôtel peut préparer l'expérience sur-mesure.
- **La Communication Automatisée :** Envoi d'un SMS de confirmation la veille, et d'un e-mail le lendemain pour remercier de la visite et récolter un avis TripAdvisor.

Séquence 7: Schéma - Le Flux de la Donnée

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un graphique animé montrant la vie d'un client dans le système numérique du restaurant, de 10h du matin (Réservation) à 23h (Encaissement).

Voix-off (Narration) :

"Le parcours du client est un fil ininterrompu d'échanges informatiques. La moindre rupture de ce fil entraîne une erreur de service."

Le Parcours Digitalisé (À animer) :

1. ONLINE	2. ACCUEIL	3. COMMANDE	4. PAIEMENT
📱 ➡	👩‍💼 ➡	📱➡	💳
Réservation web. Empreinte CB. Profil Cardex mis à jour.	Hôtesse ouvre la table sur le PMS/POS. Informe des allergies.	Pad tactile. Bon imprimé direct en cuisine & décompte stock cave.	Facture générée sur la caisse, ou basculée sur la chambre de l'hôtel.

Séquence 8: Gestion des Stocks et Achats (ERP)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Directeur est dans la cave à vin avec une tablette. Il scanne le code-barre d'une bouteille. Le logiciel "Material Control" affiche l'état du stock en temps réel.

Voix-off (Narration) :

"Le contrôle de la matière première (Food Cost) est impossible sans un logiciel puissant. L'ERP (Enterprise Resource Planning) est le gendarme financier du Directeur."

Les Mécanismes de l'ERP :

- **L'Interfaçage des Recettes :** Chaque plat vendu sur le POS (ex: Un Burger) déduit automatiquement du logiciel de stock les quantités exactes (1 pain, 180g de viande, 20g de sauce). C'est le "Stock Théorique".
- **L'Inventaire Physique :** En fin de mois, le Directeur fait l'inventaire réel avec sa tablette. Le logiciel compare le Stock Théorique au Stock Réel. S'il y a un écart (ex: Il manque 10 bouteilles de Champagne), il y a un problème de vol ou de casse non déclarée.
- **Le "Procurement" (Achats) :** Les commandes fournisseurs sont digitalisées. Les bons de livraison sont intégrés dans le système qui met à jour les prix d'achat. Si le fournisseur de viande augmente son prix de 5%, le logiciel alerte le Directeur que sa marge sur l'entrecôte vient de baisser.

Séquence 9: Menu Engineering & Analytics

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Directeur sort un rapport de la caisse (POS) appelé "Product Mix". Un graphique montre les plats les plus vendus versus les plats les plus rentables.

Voix-off (Narration) :

"Le logiciel de caisse n'est pas qu'un tiroir-caisse, c'est une mine d'or d'informations analytiques. C'est grâce à ces données que le Directeur conçoit sa carte (Menu Engineering)."

L'Analyse des Ventes (Data) :

La Matrice BCG de la Restauration :

- **Stars (Étoiles) :** Plats très populaires ET très rentables. (Il faut les garder et les mettre en valeur sur la carte).
- **Plowhorses (Chevaux de trait) :** Plats très populaires MAIS peu rentables (Ex: L'entrecôte classique). (Il faut en réduire légèrement la portion ou augmenter le prix doucement).
- **Puzzles :** Plats très rentables MAIS très peu vendus. (Il faut changer leur nom, ou demander aux serveurs de les "pousser" à la vente).
- **Dogs (Chiens) :** Peu vendus ET peu rentables. (Le logiciel dit qu'il faut les retirer de la carte immédiatement).

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Le "Post to Room")

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le lendemain matin au check-out, un client hurle à la Réception : "Je n'ai pas consommé ce dîner à 300€ !".

Cas Pratique N°1 : Le Litige de Facturation

Le Problème : Un serveur du restaurant a transféré une grosse addition sur la Chambre 412. Au départ du client (Chambre 412), celui-se plaint : il a dîné en ville hier.
L'Enquête du Directeur (via le POS) :
1. Le Directeur ouvre Micros et recherche l'addition transférée sur la chambre 412 à 22h.
2. Il extrait le ticket signé par le client. **La Faute :** Il s'aperçoit que la signature ne correspond pas au nom du client de la 412, et que le nom écrit à la main est "Dubois" (Chambre 421). Le serveur s'est trompé de numéro et a ignoré le nom sur l'écran (Vérification PMS croisée ratée).
3. **La Résolution :** Le Directeur de restaurant annule le transfert ("Void") et le re-poste sur la bonne chambre (421) avant que le vrai client ne parte. Il briefe le serveur sur la nécessité absolue de vérifier Nom ET Numéro de chambre à l'écran.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (Réservations)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 2". Samedi soir, 21h00. Trois tables de 4 personnes réservées sont désespérément vides. Le Chef est furieux, la perte sèche est immense.

Cas Pratique N°2 : Le Fléau des "No-Shows"

Le Problème : Des clients réservent pour des tables importantes (12 couverts au total), ne viennent pas, et ne répondent pas au téléphone. C'est le fléau des "No-shows".
La Stratégie d'Optimisation du Directeur :
1. **Paramétrage du Logiciel :** Le Directeur configure son logiciel de réservation (ex: SevenRooms) pour exiger une **Empreinte Bancaire** (50€/pax) pour toute réservation le vendredi et le samedi soir, ou pour les tables de plus de 6 personnes.
2. **Rappels Automatiques :** Il active l'envoi de SMS à H-24 : "Confirmez-vous votre table ? Tapez 1 ou 2".
Le Résultat : L'empreinte bancaire responsabilise le client. Les no-shows chutent de 90%. Si un client ne vient pas, la carte est débitée (Frais d'annulation) pour couvrir la perte financière et la nourriture gâchée en cuisine.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (Gestion des Stocks)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 3". Fin du mois. Le rapport d'inventaire affiche une ligne rouge clignotante : "Écart : 24 Bouteilles de Ruinart Brut".

Cas Pratique N°3 : L'Écart d'Inventaire (Vol ou Erreur ?)

Le Problème : Lors de l'inventaire physique dans le logiciel d'Économat, il manque 2 cartons entiers de Champagne de prestige. Le "Beverage Cost" explose.
L'Analyse Technologique du Directeur :
1. **Analyse des Ventes POS :** Il vérifie sur le logiciel de caisse si ces bouteilles ont été "offertes" par erreur (Touche Offert / Compte Maison). Résultat : Non.
2. **Analyse des Achats (ERP) :** Il vérifie les bons de livraison scannés dans le logiciel. Les 24 bouteilles ont bien été réceptionnées le 12 du mois et signées par l'économe.
3. **Analyse des Transferts :** Il vérifie sur le logiciel si le vin n'a pas été transféré virtuellement vers le département "Banquet" ou "Room-Service" sans être physiquement déplacé. C'était le cas : un responsable Banquet a pris les cartons pour un mariage sans faire le "Transfert de stock informatique". Le vol est écarté, le système informatique est corrigé (les stocks redeviennent justes).

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist du Manager Connecté". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate chic).

Grille d'Évaluation (Logiciels & Data) :

- [ ] Je paramètre le **POS (Caisse)** de manière ergonomique pour faciliter le travail des serveurs.
- [ ] Je contrôle rigoureusement les transferts de facturation sur chambre (**Intégration PMS**).
- [ ] J'utilise le **Yield Management et l'Empreinte Bancaire** pour maximiser le taux d'occupation.
- [ ] J'exploite le **Cardex (CRM)** pour hyper-personnaliser le service et anticiper les habitudes VIP.
- [ ] J'analyse les rapports de vente pour faire mon **Menu Engineering** (Éliminer les plats non rentables).

Le Mot de la Fin

La technologie en restauration ne remplace jamais l'humain, elle le sublime. Un logiciel mal utilisé est une contrainte, mais un écosystème digital maîtrisé est une arme d'excellence. En tant que Directeur de Restaurant hôtelier, comprendre comment le POS, le PMS et l'ERP communiquent entre eux fait de vous un gestionnaire précis, capable de sécuriser les revenus et de protéger les coûts. Surtout, la puissance de la Data vous permet d'offrir à vos clients ce qu'il y a de plus luxueux : la sensation d'être reconnu et attendu avant même d'avoir prononcé un mot. La chaleur humaine du service commence par l'intelligence de vos outils.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation managériale des Directeurs de Restaurant en Hôtellerie.