RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU MAÎTRE D'HÔTEL

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Service & Management de Salle

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Maître d'Hôtel (Hôtellerie & Restauration)

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Chef d'Orchestre", "Accueil", et "Leadership" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond classique et élégante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Maître d'Hôtel, le Chef d'Orchestre de la Salle
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Position Charnière du Maître d'Hôtel
3. **Séquence 3** : Avant le service : La Préparation (Mise en place et réservations)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Briefing d'équipe (Les clés d'un line-up réussi)
5. **Séquence 5** : L'Accueil : L'Art de recevoir (Le premier et le dernier regard)
6. **Séquence 6** : Pendant le service : L'Orchestration et la fluidité
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Suivi des Tables (L'œil du Maître d'Hôtel)
8. **Séquence 8** : Le Conseil et la Vente Suggestive (Upselling avec élégance)
9. **Séquence 9** : La Maîtrise Technique (Découpes, flambages et rituels de salle)
10. **Séquence 10** : Fin de service : Clôture, débriefing et transmission (Logbook)
11. **Séquence 11** : Le Management Humain : Former et guider sa brigade de salle
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Gérer l'arrivée inopinée d'un VIP
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Désamorcer le retard en cuisine face aux clients
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Gérer une tension entre serveurs en plein service
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (La Signature de l'Élégance)

Séquence 1: Le Chef d'Orchestre de la Salle

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un Maître d'Hôtel en costume impeccable ajuste sa cravate, puis entre dans une salle de restaurant vide, vérifiant la symétrie des tables d'un regard perçant.

Voix-off (Narration) :

"Dans la haute gastronomie et l'hôtellerie de luxe, le Maître d'Hôtel n'est pas un simple serveur glorifié. Il est le Chef d'Orchestre absolu de la salle. Là où le Chef de Cuisine garantit l'excellence dans l'assiette, le Maître d'Hôtel garantit l'excellence de l'expérience. Son rôle est une combinaison fascinante de relations publiques, de management humain, et de maîtrise technique. C'est lui qui donne le rythme, qui anticipe les désirs des clients avant même qu'ils ne soient formulés, et qui supervise les Chefs de Rang et les Commis. Il est le bras droit du Directeur de Restaurant. Un bon Maître d'Hôtel possède l'élégance d'un diplomate, la rigueur d'un metteur en scène et la chaleur d'un véritable hôte."

Les 3 Casquettes du Maître d'Hôtel :

- **Le Relais :** Il est le lien vital entre le client, la brigade de salle et la brigade de cuisine.
- **L'Expert :** Il maîtrise les protocoles de service, l'art de la table et la carte sur le bout des doigts.
- **Le Leader :** Il forme, motive et corrige son équipe pour maintenir les standards de l'hôtel.

Séquence 2: Schéma - La Position Charnière

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Le Maître d'Hôtel est au centre de l'écran. Des faisceaux le relient à 4 grands pôles, prouvant son rôle central.

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel est le cœur du système. Il absorbe la pression de toutes parts pour que le service soit parfaitement fluide."

Le Point Central (À animer) :

LE CLIENT (L'Expérience)

Accueil, reconnaissance (Cardex), recueil des impressions, gestion des doléances.

LA CUISINE (La Production)

Transmission des allergies, annonce des VIP, gestion du timing des "réclames" (Call Away).

LA BRIGADE (L'Équipe Salle)

Briefing, assignation des rangs, soutien pendant le rush, contrôle de la présentation.

LA DIRECTION (La Stratégie)

Rapport de fin de service, propositions commerciales, remontée des feedbacks.

Séquence 3: Avant le Service (La Préparation)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 10h. Le Maître d'Hôtel imprime le cahier de réservations. Il se promène dans la salle, inspecte l'alignement des verres, la propreté d'un guéridon et la température de la pièce.

Voix-off (Narration) :

"Un service parfait à 20h30 se prépare à 17h00. Le Maître d'Hôtel sait qu'une mise en place (M.E.P.) négligée entraînera inévitablement des retards et des paniques pendant le coup de feu."

L'Inspection et l'Organisation :

- **Le Plan de Salle :** Il analyse le cahier des réservations. Il attribue les tables en fonction du profil des clients (VIP en alcôve discrète, grandes tables familiales isolées). Il répartit les "rangs" entre ses Chefs de Rang pour équilibrer la charge de travail.
- **L'Œil du Lynx :** Il fait le tour de la salle. Lumières (variateur), musique d'ambiance, température (climatisation), alignement des couverts, propreté des menus. Aucun détail ne doit lui échapper.
- **Le Lien avec le Chef :** Avant le briefing de son équipe, le Maître d'Hôtel va voir le Chef de Cuisine pour connaître les ruptures ("86"), les plats du jour ("Specials"), et discuter des VIP et allergies signalées à la réservation.

Séquence 4: Schéma - Le Briefing d'Équipe

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. L'équipe est en arc de cercle. Le Maître d'Hôtel est au centre avec un bloc-notes. Trois icônes symbolisent les 3 temps du briefing.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Line-up' ou briefing d'avant-service dure 10 à 15 minutes. C'est le moment crucial où le Maître d'Hôtel fédère sa brigade et donne le tempo de la journée."

Les 3 Étapes du Line-up (À animer) :

1. INFORMATIONS (Le Quoi)

Nombre de couverts, VIP en salle, allergies signalées, plats en rupture, plat du jour à pousser.

➡

2. FORMATION (Le Comment)

Une micro-formation de 3 minutes : Dégustation d'un nouveau vin ou rappel sur la technique de service du fromage.

➡

3. MOTIVATION (L'Énergie)

Un mot d'encouragement, vérification des uniformes, et lancement officiel du service.

Séquence 5: L'Accueil : L'Art de Recevoir

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Les premiers clients franchissent la porte. Le Maître d'Hôtel s'avance immédiatement. Le contact visuel est franc, le sourire est chaleureux. Il utilise le nom de famille du client.

Voix-off (Narration) :

"Les 30 premières secondes et les 30 dernières secondes d'un repas forgent 80% du souvenir du client. Le Maître d'Hôtel est le visage du restaurant. L'accueil ne se délègue jamais entièrement."

Les Fondamentaux de l'Accueil :

- **La Règle de la Disponibilité :** Même s'il est au téléphone ou sur la caisse, le Maître d'Hôtel s'interrompt (ou fait un signe de tête immédiat) lorsqu'un client entre. Un client ne doit jamais attendre debout sans être salué.
- **La Personnalisation :** L'utilisation du "Cardex" (historique client) est primordiale. Accueillir un client régulier par : *"Bonsoir Monsieur Dubois, quel plaisir de vous revoir. Votre table habituelle face à la cheminée vous attend"* est la définition même du luxe.
- **L'Accompagnement :** Il guide le client à sa table, en marchant à son rythme (légèrement devant), participe au retrait du vestiaire et tire les chaises (en commençant toujours par les dames). C'est le premier passage de relais au Chef de Rang.

Séquence 6: Pendant le Service (L'Orchestration)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La salle est pleine. Le Maître d'Hôtel est immobile un instant au centre, scannant l'horizon. Puis il intervient discrètement pour verser de l'eau à une table, et fait un signe subtil à un serveur.

Voix-off (Narration) :

"Pendant le service, le Maître d'Hôtel ne prend pas de 'Rang' fixe. Il est le libéro. Sa plus grande qualité est l'anticipation."

La Supervision de la Salle :

- **Le "Scanning" Permanent :** Ses yeux balayent constamment la salle. Il repère un verre vide, une corbeille à pain sans pain, un client cherchant du regard l'addition, ou un serveur surchargé.
- **Le "Table Touching" (L'art de la présence) :** Il passe à toutes les tables, au bon moment (souvent après l'entrée ou le plat principal, jamais quand les bouches sont pleines), pour s'assurer que tout est parfait. *"Comment avez-vous trouvé notre nouvelle recette de bar de ligne ce soir ?"*.
- **La Régulation du Rythme :** Il navigue entre la salle et le passe-plat. Si la salle tourne trop vite, la cuisine va "planter". S'il sent que la cuisine sature, il demande aux serveurs de ralentir la prise de commande ou d'allonger le temps de l'apéritif.

Séquence 7: Schéma - Le Suivi des Tables

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan de table (Vue de dessus). Des compteurs de temps s'affichent au-dessus des tables pour montrer l'évolution du repas.

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel mémorise l'état d'avancement de chaque table. C'est lui qui garantit que l'attente ne devient jamais insupportable."

Les Points de Contrôle du Maître d'Hôtel (À animer) :

TEMPS 1 : L'INSTALLATION	➡ TEMPS 2 : LE BLANC (L'Attente)	➡ TEMPS 3 : LE DÉBARRASSAGE
⏳ 3 min	⏳ > 15 min	⏳ 2 min
S'assurer que la table a eu la carte, que la proposition d'apéritif et d'eau a été faite immédiatement.	Si un plat tarde (plus de 15 min sans explication), le Maître d'Hôtel intervient en cuisine, puis rassure le client (offre un amuse-bouche).	L'assiette vide est l'ennemi de l'élégance. Elle doit être retirée prestement, marquant la transition vers le café/addition.

Séquence 8: Le Conseil et la Vente Suggestive

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel remplace un serveur hésitant. Avec une gestuelle élégante, il décrit un plat au client. "Ce filet de bœuf est accompagné d'une sauce aux morilles fraîches, je vous recommande un verre de notre Nuits-Saint-Georges pour le sublimer."

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel est le meilleur vendeur du restaurant. Il ne force jamais la vente, il la suggère avec expertise. Il crée l'envie et augmente le ticket moyen par la pertinence de ses conseils."

L'Upselling Élégant :

- **Le Storytelling de la Carte :** Il connaît l'origine de chaque produit, les techniques de cuisson, et les producteurs. Il vend une histoire, pas seulement des ingrédients.
- **Le Cross-Selling Naturel :** Proposer l'eau minérale au placement, l'accord mets-vins à la commande, le fromage avant le dessert, le café et le digestif à la fin. C'est une mécanique implacable qui doit sembler être un service rendu au client.
- **La Pédagogie de Vente :** Il observe ses Chefs de Rang. S'il remarque qu'un serveur se contente de prendre des commandes (Preneur d'ordres), il interviendra lors du prochain briefing pour lui apprendre les phrases clés de la vente suggestive.

Séquence 9: La Maîtrise Technique (Rituels)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan spectaculaire (Slow motion). Le Maître d'Hôtel réalise un flambage de crêpes Suzette sur un guéridon au milieu de la salle, captivant l'attention des tables voisines.

Voix-off (Narration) :

"Un grand Maître d'Hôtel possède un savoir-faire technique irréprochable. Ce sont les 'Arts de la Table'. Ces rituels de salle théâtralisent le repas et justifient le positionnement luxe de l'établissement."

Les Gestes de l'Excellence :

L'Expertise du Guéridon :

- **Le Découpage :** Lever les filets d'un poisson (Sole meunière) ou découper une volaille de Bresse devant le client avec rapidité, élégance et sans toucher la viande avec les doigts.
- **Le Flambage :** Crêpes Suzette, viandes flambées. Une démonstration technique qui nécessite une parfaite maîtrise du feu et des mesures de sécurité.
- **Le Service des Vins et Fromages :** (S'il n'y a pas de Chef Sommelier dédié). Décantation d'un vieux millésime, présentation du plateau de fromages, connaissance des températures de service.

Séquence 10: Fin de Service et Transmission

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Les derniers clients partent. Le Maître d'Hôtel les raccompagne jusqu'à la porte, les aide avec leurs manteaux. Puis, retour en salle vide, il clôture la caisse et remplit le "Logbook" sur l'ordinateur.

Voix-off (Narration) :

"L'accueil est essentiel, mais le départ (L'Adieu) est le tout dernier souvenir que le client emporte. Ensuite, le travail administratif et managérial commence."

La Clôture du Service :

- **Le Dernier Regard :** Toujours s'assurer que le client est satisfait *avant* de présenter l'addition. L'accompagner, le remercier chaleureusement et l'inviter à revenir.
- **Le Débriefing à chaud :** Réunir l'équipe 5 minutes après le départ du dernier client. Remercier l'équipe pour le travail accompli, pointer une petite erreur à corriger pour le lendemain, et valoriser un succès.
- **La Transmission (Logbook) :** Rédiger le rapport de service. Inscrire le CA, le nombre de couverts, les incidents (casse, plainte), et surtout, mettre à jour le **Cardex Client** (Ex: "Table 4, M. Martin, a adoré le soufflé, ne boit que de l'eau gazeuse").

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Le VIP inopiné)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le restaurant est plein à 90%. Un grand client habitué (VIP) arrive sans réservation et demande une table pour 4. L'hôtesse panique.

Cas Pratique N°1 : Gérer l'imprévu de Haut Niveau

Le Problème : Un client très important (Directeur Général d'une grande entreprise locale) se présente sans avoir réservé. Il n'y a plus de belle table disponible. Refuser ce client pourrait être dommageable pour les relations commerciales de l'hôtel.
L'Intervention du Maître d'Hôtel :
1. **La Prise en Charge :** Il s'avance immédiatement, sourit et l'accueille par son nom, cachant totalement la difficulté. *"Bonsoir Monsieur X, ravi de vous accueillir. Veuillez patienter au bar, je vous sers votre apéritif habituel, le temps de vous dresser une table exceptionnelle."*
2. **La Solution Opérationnelle :** Il analyse la salle. Il demande au personnel de "dé-doubler" une grande table vide réservée plus tard, ou de réquisitionner une table de courtoisie dans un salon adjacent.
3. **Le Résultat :** Le VIP ne ressent aucun stress, il se sent privilégié, et le Maître d'Hôtel a sauvé la relation client grâce à son flegme et sa capacité à trouver des solutions hors du cadre strict.

Séquences 13 & 14: Études de Cas 2 & 3

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, résolutions managériales en vert.

Cas Pratique N°2 : Le Retard en Cuisine

Le Problème : Suite à un souci technique, la table 12 attend ses plats principaux depuis 25 minutes. Le Chef de Rang commence à éviter la table par gêne.
L'Action du Maître d'Hôtel : Il détecte l'évitement du serveur. Il va d'abord au pass s'assurer du délai réel avec le Chef (*"Sortie dans 4 minutes"*). Il va **immédiatement** voir la table 12. Il ne cherche pas d'excuses alambiquées. *"Mesdames, Messieurs, je vous présente mes excuses, votre viande demande quelques minutes de plus pour être parfaitement rosée. Pour patienter, permettez-moi de vous offrir cette mise en bouche de la part du Chef."* **Résultat :** L'attente est pardonnée car la communication a été transparente et proactive.

Cas Pratique N°3 : Le Conflit en Plein Service

Le Problème : Deux serveurs se disputent discrètement mais fermement près de l'office pour une histoire de table mal débarrassée. L'ambiance devient toxique.
Le Management de Crise : Le Maître d'Hôtel intervient à la seconde. Il les sépare sans faire de scandale public. *"Vous arrêtez immédiatement. Toi tu prends la station gauche, toi la droite. Le service passe avant tout. On règle ça à 23h30 dans mon bureau."* **Résultat :** Protection de l'expérience client. À la fin du service, il écoute les deux parties avec équité et recadre sur le professionnalisme exigé.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist du Chef d'Orchestre". Défilement du texte vers le haut. Musique classique majestueuse (Mozart ou Vivaldi).

Grille d'Évaluation (Maître d'Hôtel) :

- [ ] Je vérifie la perfection de la **Mise en Place (M.E.P)** et du plan de salle avant chaque service.
- [ ] J'anime un **Briefing d'équipe (Line-up)** informatif, formateur et motivant.
- [ ] Je suis le **Visage de l'établissement** : j'accueille et je salue personnellement chaque client.
- [ ] Je garde une **"Helicopter View"** pendant le service, agissant en soutien, sans me bloquer sur un rang.
- [ ] Je maîtrise les **règles protocolaires et techniques** (Découpe, Vente suggestive, Résolution de plaintes).

Le Mot de la Fin

Être Maître d'Hôtel, c'est exercer l'un des plus beaux métiers du monde de l'hospitalité. C'est l'art de faire disparaître la complexité d'une opération logistique derrière la grâce d'un sourire et l'élégance d'un geste. Vous êtes le gardien de l'ambiance, le protecteur de la brigade de salle, et l'ambassadeur du travail accompli en cuisine. Un grand Maître d'Hôtel ne se contente pas de distribuer des plats ; il crée des souvenirs, désamorce des crises avec diplomatie, et transforme des clients de passage en habitués fidèles. L'excellence de votre restaurant repose sur la justesse de votre partition.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation opérationnelle et managériale des Maîtres d'Hôtel.