



ORGANISATION DU SERVICE EN SALLE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Maître d'Hôtel en Hôtellerie

Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Zonage", "Fluidité" et "Anticipation" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant la préparation minutieuse d'une chorégraphie.

Découpage des Séquences (15 Pages)

- Séquence 1** : Introduction - La Salle comme un Échiquier Géant
- Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Zonage et la Création des Rangs
- Séquence 3** : La Mise en Place (M.E.P.) - Le calme avant la tempête
- Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Stratégie de Placement (Seating)
- Séquence 5** : Le Briefing d'Avant-Service - Aligner les énergies
- Séquence 6** : L'Attribution des Rôles (Commis, Chef de Rang, Sommelier)
- Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Règle de la "Main Vide" (Gestion des Flux)
- Séquence 8** : La Synchronisation avec la Cuisine (L'Annonce au Pass)
- Séquence 9** : La Gestion des Incidents Opérationnels en Salle
- Séquence 10** : La Clôture du Service et la Préparation du Lendemain
- Séquence 11** : L'Évaluation de la Brigade (Le rôle de formateur)
- Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Gérer une table de 10 non annoncée
- Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Un Chef de Rang en situation de "Crash"
- Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'embouteillage à la plonge (Effet domino)
- Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Maître de l'Espace)

Séquence 1 : La Salle comme un Échiquier

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Un Maître d'Hôtel observe une salle vide depuis l'entrée. Des lignes virtuelles apparaissent sur le sol, découpant l'espace en zones stratégiques.

Voix-off (Narration) :

"L'élégance d'un service de luxe repose sur une illusion parfaite : faire croire au client que tout est naturel, fluide et improvisé pour lui. En réalité, c'est l'exact opposé. Le service en salle est une mécanique de précision, une chorégraphie pensée au millimètre. En tant que Maître d'Hôtel, votre salle de restaurant est votre échiquier. Si vous lancez vos serveurs au hasard dans la salle, c'est la collision assurée et l'attente interminable pour le client. Organiser le service, c'est diviser l'espace, définir des circuits de déplacement clairs, et attribuer des responsabilités strictes à chaque membre de la brigade. C'est l'art d'utiliser l'espace et le temps de manière optimale."

Les 3 Principes de l'Organisation :

- **La Répartition Spatiale** : Diviser la salle en "Rangs" et "Stations" équilibrés.
- **L'Ergonomie** : Minimiser les pas inutiles des serveurs pour limiter leur fatigue et maximiser leur temps de présence auprès des clients.
- **L'Équité** : S'assurer qu'aucun Chef de Rang ne soit surchargé pendant qu'un autre attend.

Séquence 2 : Schéma - Zonage et Rangs

Indication Vidéo (Visuel) : Plan de la salle vu de dessus. Le Maître d'Hôtel dessine des blocs colorés. Chaque bloc comprend environ 20 couverts (un "Rang").

Voix-off (Narration) :

"La première étape de l'organisation est le zonage. Le Maître d'Hôtel découpe la salle en territoires appelés 'Rangs', gérés par un Chef de Rang."

LA CONCEPTION DU RANG

Un rang équilibré représente généralement **15 à 25 couverts** (soit 4 à 6 tables) selon la complexité du menu (gastro vs brasserie).



LA STATION (L'Office)

Chaque rang doit avoir accès à une "Station" de service (Console) : un meuble contenant les couverts de rechange, les verres, le terminal de caisse (POS) et le linge. Le but : éviter les retours constants en cuisine.

Astuce du Maître d'Hôtel : Un bon rang groupe les tables dans un même périmètre visuel. Le Chef de Rang ne doit jamais avoir de table dans son dos (angle mort).

Séquence 3 : La Mise en Place (M.E.P.)

Indication Vidéo (Visuel) : Il est 17h00. La brigade polit les verres avec de la vapeur d'eau, repasse les nappes directement sur les tables, et remplit les salières.

Voix-off (Narration) :

"Le secret d'un service fluide réside à 80% dans sa préparation. C'est ce qu'on appelle la Mise en Place. Si un serveur doit chercher un tire-bouchon ou polir un verre pendant le service, le système s'effondre."

La Rigueur de la Préparation :

- **Le Dressage** : Alignement au cordeau (au millimètre) de l'argenterie et de la verrerie. C'est le premier impact visuel pour le client.
- **Les Consoles (Stations)** : Elles doivent être chargées à 120% des besoins prévus. Le Maître d'Hôtel vérifie les stocks de pain, de beurre, de serviettes propres, et le rouleau de papier de l'imprimante POS.
- **Le Nettoyage** : L'inspection des sols, l'élimination des miettes sur les chaises, et l'aération de la salle (chasser les odeurs de cuisine d'avant-service).

Séquence 4 : Schéma - Stratégie de Placement

Indication Vidéo (Visuel) : Animation de la salle. L'Hôtesse place les premiers clients aux tables près des fenêtres pour attirer les passants à l'extérieur.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Seating' (le placement) n'est pas aléatoire. Le Maître d'Hôtel guide l'Hôtesse pour remplir la salle de manière stratégique et psychologique."

L'ÉQUILIBRE DES RANGS

On n'assoit pas 4 tables de suite dans le Rang A. Le serveur va paniquer. On distribue : Une table Rang A, puis Rang B, puis Rang C. On "lisse" la prise de commande.

L'IMPACT VISUEL (Showcasing)

Un restaurant vide fait fuir. Les premiers clients sont toujours placés en vitrine ou au centre de la salle pour donner une impression de dynamisme et d'affluence depuis l'extérieur.

Séquence 5 : Le Briefing d'Avant-Service

Indication Vidéo (Visuel) : 10 minutes avant l'ouverture. La brigade est réunie en cercle. Le Maître d'Hôtel donne le tempo avec un bloc-notes à la main.

Voix-off (Narration) :

"Le Briefing (ou Line-up) est le sas de décompression entre la mise en place et le service. C'est le moment où le Maître d'Hôtel aligne toutes les énergies et distribue les dernières informations vitales."

Structurer le Briefing (10 minutes) :

- **Le Contexte** : "Ce soir nous avons 80 couverts annoncés. Une forte concentration d'arrivées est prévue à 20h30 après la fermeture du salon professionnel."
- **L'Opérationnel** : Annonce des VIP (M. Dupont table 4), des allergies signalées (Sans gluten table 12), et des plats en rupture de stock communiqués par la cuisine (Le "86").
- **L'Objectif Vente** : Le Sommelier présente un vin au verre à "pousser" (Upselling). Le Maître d'Hôtel donne un objectif commercial clair à l'équipe.

Séquence 6 : L'Attribution des Rôles

Indication Vidéo (Visuel) : Split screen montrant trois actions simultanées : Le Chef de Rang qui prend la commande, le Sommelier qui verse le vin, et le Commis (Runner) qui porte le plateau.

Voix-off (Narration) :

"Pour que le service soit rapide, les tâches doivent être strictement cloisonnées. Si le Chef de Rang va chercher lui-même les plats en cuisine, il abandonne ses clients. C'est le rôle du Maître d'Hôtel de faire respecter ces frontières."

La Division du Travail (Brigade) :

- **Le Chef de Rang (Le Cerveau) :** Il reste en salle au contact du client. Il prend les commandes, fait la vente suggestive, effectue la découpe et encaisse. Il ne porte pas de plateaux lourds.
- **Le Commis / Runner (Les Jambes) :** Il fait les allers-retours entre la salle et la cuisine. Il apporte le pain, l'eau, débarrasse les assiettes sales et amène les plats chauds à la station.
- **Le Sommelier (L'Expert) :** Gère exclusivement les boissons, la cave et l'accord mets-vins.

Séquence 7 : Schéma - La Règle de la Main Vide

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un serveur. Il sort de cuisine avec des plats (mains pleines), les pose, et au retour vers la cuisine, il prend des assiettes sales (mains pleines).

Voix-off (Narration) :

"La gestion des flux est le secret de la rapidité. Le Maître d'Hôtel forme ses équipes à la règle absolue de la restauration : 'La Règle de la Main Vide'."

L'ALLER (Production)

On ne sort jamais de l'office ou de la cuisine les mains vides. On porte toujours un plat, une carafe d'eau, ou du pain vers la salle.



LE RETOUR (Débarrassage)

On ne retourne jamais en cuisine ou à la plonge les mains vides. On ramène toujours une assiette sale, un verre vide ou un menu utilisé.

Bénéfice : Cette règle double la productivité de l'équipe et maintient une salle toujours propre (zéro accumulation de vaisselle sale).

Séquence 8 : Synchronisation avec la Cuisine

Indication Vidéo (Visuel) : Le Maître d'Hôtel est debout au "Passe-Plat". Il regarde la salle d'un côté, et le Chef de l'autre. Il valide l'envoi des plats.

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel est le régulateur du trafic. Si la salle envoie toutes les commandes en même temps à la cuisine, la cuisine explose. La synchronisation est la clé."

Gérer le Timing (Le Pass) :

- **Le "Call Away" (La Réclame)** : Le serveur ne commande pas le plat principal en même temps que l'entrée. Il lance la "réclame" informatique (ou vocale) uniquement lorsque le client a terminé son entrée.
- **Lisser les Arrivées** : L'Hôtesse, sous les ordres du Maître d'Hôtel, espace l'installation des clients (ex: 4 tables tous les 15 minutes) pour lisser les commandes et protéger la fluidité de la cuisine.
- **Le Contrôle Qualité** : Avant qu'un commis ne prenne un plat chaud sur le pass, le Maître d'Hôtel ou le Chef vérifie la propreté des bords de l'assiette.

Séquence 9 : Gestion des Incidents Opérationnels

Indication Vidéo (Visuel) : Un serveur fait tomber un plateau de verres. Fracas énorme. Le Maître d'Hôtel intervient en 2 secondes, avec un sourire, sans hausser la voix.

Voix-off (Narration) :

"Le bruit d'un verre brisé fige la salle. L'incident est inévitable, mais la façon dont la brigade le gère définit le standing de l'établissement. La panique est contagieuse. Le calme aussi."

Neutraliser l'Incident :

- **La Règle de l'Intervention Rapide** : En cas de casse, le personnel le plus proche sécurise le périmètre (pour éviter qu'un client ne se coupe). Le Maître d'Hôtel déploie un commis avec balai et pelle. Ramassage en moins de 30 secondes.
- **Aucune Remontrance Publique** : Le Maître d'Hôtel ne gronde jamais le serveur maladroit devant les clients. Il rassure le client (si éclaboussé) et gère le stress de l'employé en privé plus tard.
- **Le Renfort Immédiat** : Si une table fait un malaise, ou si un incident bloque un Chef de Rang, le Maître d'Hôtel prend immédiatement en charge le rang de ce serveur pour que ses autres clients ne subissent aucune attente.

Séquence 10 : Étude de Cas N°1

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Imprévu". Le restaurant est presque plein. Un groupe de 10 personnes (clients importants de l'hôtel) arrive sans réservation et exige de dîner.

CAS PRATIQUE

La Table de 10 non annoncée

Le Problème : L'Hôtesse panique. Il n'y a pas de grande table dressée. Les tables de 2 ou 4 disponibles sont éparpillées. Refuser le groupe n'est pas une option (clients de l'hôtel VIP).

L'Action du Maître d'Hôtel (Réorganisation spatiale) :

1. **La Prise en Charge :** Il invite immédiatement le groupe à patienter au bar de l'hôtel en leur offrant une coupe (pour gagner les 10 minutes nécessaires).
2. **L'Opération "Tétris" :** Il mobilise deux commis. Ils déplacent rapidement trois tables de 4 personnes pour former une table banquet. Ils repassent une grande nappe fraîche par-dessus pour masquer les jonctions.
3. **Le Rééquilibrage :** En créant cette grande table, il vient de surcharger le Rang B. Il redessine mentalement les rangs et assigne un Chef de Rang en renfort sur cette zone. Le groupe est installé avec fluidité.

Séquence 11 : Étude de Cas N°2

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Alerte Rouge". Un Chef de Rang transpire, court, et commence à faire des erreurs sur le terminal de commande. Ses tables s'impatientent.

CAS PRATIQUE

Le Crash du Chef de Rang

Le Problème : Le Chef de Rang de la station C a pris trois grosses tables en même temps (un défaut de l'Hôtesse lors du placement). Il est "dans le jus" (in the weeds). Il n'arrive plus à suivre, le pain manque, les verres sont vides, les clients se plaignent.

L'Action du Maître d'Hôtel (Soutien Opérationnel) :

1. **La Détection :** Grâce à sa "Helicopter View" (vision globale), le Maître d'Hôtel repère la détresse (gestes saccadés, regard fuyant).
2. **L'Intervention Bouclier :** Il ne gronde pas le serveur. Il s'approche : "Je prends tes tables 12 et 14, occupe-toi de la 15". Le Maître d'Hôtel devient temporairement Chef de Rang. Il amène l'eau, prend la commande de la table 12, et l'envoie en cuisine.
3. **Le Retour à la Normale :** Une fois le pic de stress passé et les tables servies, le Chef de Rang reprend le contrôle de son rang. Le système est sauvé de l'asphyxie.

Séquence 12 : Étude de Cas N°3

Indication Vidéo (Visuel) : Des piles d'assiettes sales s'accumulent dangereusement sur les consoles (stations) en salle. Les serveurs n'ont plus d'espace pour poser les plats chauds.

CAS PRATIQUE

L'Embouteillage à la Plonge

Le Problème : La plonge (Stewarding) en cuisine est saturée. Les commis ne peuvent plus ramener la vaisselle sale en cuisine. Conséquence : les assiettes sales s'empilent en salle, au vu des clients, dégradant l'image 5 étoiles.

L'Action du Maître d'Hôtel (Gestion des flux Back of House) :

1. **L'Arrêt du Débarrassage (Temporaire) :** Il ordonne aux serveurs de stopper le débarrassage intempestif des tables (sauf si le client attend son dessert) pour éviter d'aggraver les piles sur les consoles.
2. **L'Intervention en Plonge :** Il se rend en cuisine. Le problème vient d'une machine en panne ou d'un manque d'effectif. Il demande à un Runner (commis de salle) de mettre un tablier et d'aider le plongeur pendant 10 minutes pour "casser" l'embouteillage, racler les assiettes et dégager l'entrée.
3. **Relance des Flux :** L'office étant dégagé, les commis de salle reprennent la règle de "la main vide" et nettoient les consoles en salle en un temps record.

Séquence 13 : Conclusion & Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Organisation du Service) :

- ☐ Je divise la salle en "Rangs" et "Stations" équilibrés pour répartir la charge de travail.
- ☐ Je veille à la rigueur absolue de la "Mise en place" avant l'arrivée du premier client.
- ☐ J'organise le placement (Seating) pour lisser les commandes et ne pas noyer la cuisine.
- ☐ J'impose et je vérifie l'application de la règle de "la main vide" (fluidité des flux).
- ☐ Je garde une vision globale de la salle, prêt à intervenir pour désengorger un Chef de Rang en difficulté.

Voix-off (Narration) :

"Un service de luxe n'est pas une succession d'actions isolées, c'est une horlogerie globale. Le Maître d'Hôtel n'est pas là pour briller seul, il est là pour faire briller son équipe. En structurant l'espace, en distribuant les rôles avec clarté, et en anticipant les ruptures de flux (embouteillages au pass ou à la plonge), vous créez un environnement où le serveur n'a plus qu'à se concentrer sur l'essentiel : le sourire, le conseil et le confort du client. La véritable autorité d'un Maître d'Hôtel ne vient pas de son statut, mais de sa capacité à absorber le chaos pour n'offrir à ses clients, et à sa brigade, que l'illusion d'une facilité absolue."

Fin du Script d'Animation Vidéo