# COORDINATION AVEC LA CUISINE ET LA DIRECTION

## 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 "Diplomatie", "Synchronisation", et "Reporting" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond rythmée, type "mission corporate".

## Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Maître d'Hôtel, Diplomate de l'Hôtellerie
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Triangle de Communication (Cuisine / Salle / Direction)
3. **Séquence 3** : L'Alignement Pré-Service (Le Briefing Conjoint avec le Chef)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Zone Neutre : Le "Passe-Plat"
5. **Séquence 5** : La Synchronisation des Flux (Pacing et Réclames)
6. **Séquence 6** : Gérer la Pression et Prévenir les Conflits (Salle vs Cuisine)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Boucle du Feedback (Du Client au Chef)
8. **Séquence 8** : Le Rôle Technologique (Communication via POS et KDS)
9. **Séquence 9** : La Remontée d'Informations vers la Direction (Reporting)
10. **Séquence 10** : Traduire les Objectifs de la Direction en Actions de Salle
11. **Séquence 11** : Étude de Cas N°1 - Le Plat Hors-Carte pour un VIP (Négociation Cuisine)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°2 - La Rupture de Stock ("86") en plein Rush
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°3 - Transmettre un avis client négatif au Chef
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°4 - Justifier une baisse de Ticket Moyen au Directeur
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Ciment de l'Équipe)

# Séquence 1: Le Diplomate de l'Hôtellerie

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le Maître d'Hôtel discute avec le Chef Exécutif dans la cuisine avec respect, puis l'image bascule sur une réunion dans un bureau luxueux avec le Directeur F&B.

## Voix-off (Narration) :

"Si le restaurant était un pays, le Maître d'Hôtel en serait le Ministre des Affaires Étrangères. Sa plus grande mission ne se situe pas uniquement face au client, mais dans sa capacité à faire dialoguer deux mondes qui s'opposent souvent : l'artisanat sous haute pression de la Cuisine, et les exigences financières et stratégiques de la Direction. Le Chef de Cuisine défend la qualité, la création et ses produits. Le Directeur de Restaurant défend la rentabilité, les KPIs et l'image de marque de l'hôtel. Le Maître d'Hôtel, lui, est au milieu. Il doit traduire les attentes des clients pour la cuisine sans froisser l'ego du Chef, et appliquer les directives commerciales de la Direction sans transformer ses serveurs en simples vendeurs. C'est un métier de diplomatie, d'écoute et de leadership transversal."

## Les 3 Qualités de Coordination :

- **L'Empathie :** Comprendre le stress de la cuisine (la chaleur, le timing).
- **La Traduction :** Adapter son langage (On ne parle pas au Chef comme au Directeur).
- **L'Objectivité :** Se baser sur des faits, jamais sur des émotions.

# Séquence 2: Schéma - Le Triangle de Communication

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un triangle. Le Maître d'Hôtel est au centre, gérant les flux d'informations dans les trois directions.

## Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel est le traducteur universel du restaurant. Il filtre et distribue l'information pour que chaque département puisse fonctionner sereinement."

## Le Flux de l'Information (À animer) :

**LE CHEF DE CUISINE**

*Le Maître d'Hôtel lui transmet :* Le rythme de la salle, les allergies, les retours (positifs/négatifs) sur les cuissons.

**LE MAÎTRE D'HÔTEL**

Filtre, Temporise et Traduit.

**LA DIRECTION (F&B Dir.)**

*Le Maître d'Hôtel lui transmet :* Les chiffres du shift, les plaintes majeures, l'état du matériel et du personnel.

# Séquence 3: L'Alignement Pré-Service

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** À 17h30, le Maître d'Hôtel, bloc-notes en main, entre dans la cuisine calme avant le coup de feu pour discuter avec le Chef de Cuisine.

## Voix-off (Narration) :

"La guerre entre la salle et la cuisine naît presque toujours d'un manque de communication avant le combat. Le pré-briefing est le moment où l'alliance se scelle."

## Le Point avec le Chef Exécutif :

- **Le "86" (Ruptures) :** Le Chef annonce ce qui manque. Le Maître d'Hôtel s'assure de l'effacer des cartes ou de briefer l'équipe pour ne pas vendre un plat indisponible (ce qui frustrerait le client et mettrait la cuisine en difficulté).
- **Les "Specials" (Suggestions) :** Le Chef explique la pêche du jour, la provenance, la garniture. Le Maître d'Hôtel doit goûter ou mémoriser la description pour que sa brigade de salle puisse vendre ce plat avec passion.
- **Les Contraintes Clients (BEO & Cardex) :** Le Maître d'Hôtel prévient : *"Chef, table 4 à 20h, c'est Monsieur Martin, grave allergie aux fruits à coque. Table 12, anniversaire, il faudra faire sortir le gâteau vers 21h45."* Pas de surprise, pas de panique.

# Séquence 4: Schéma - La Zone Neutre (Le Pass)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le passe-plat. D'un côté l'inox de la cuisine, de l'autre le bois de la salle. C'est la frontière.

## Voix-off (Narration) :

"Le Passe-Plat n'est pas qu'un meuble chauffant. C'est la zone démilitarisée du restaurant. Le Maître d'Hôtel en est le gardien absolu."

## Règles d'Or de la Ligne de Frontière :

### LE CÔTÉ SALLE (FOH)

Les serveurs n'ont pas le droit de crier leurs commandes à travers le pass. Tout passe par l'informatique (Bons). Si un serveur a une urgence, **seul le Maître d'Hôtel** est autorisé à parler au Chef.

### LE CÔTÉ CUISINE (BOH)

Le Chef "envoie" l'assiette. Le Maître d'Hôtel (ou l'aboyeur) fait l'ultime contrôle qualité (traces sur l'assiette, conformité au bon) avant qu'elle ne franchisse la ligne vers le client.

# Séquence 5: Pacing & Synchronisation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel observe un Chef de Rang qui veut lancer la suite d'un repas. Il lui fait signe d'attendre 2 minutes car il voit que la cuisine "sort" une très grosse table.

## Voix-off (Narration) :

"La pire erreur en restauration est d'engorger la cuisine. Le Maître d'Hôtel est le métronome. Il accélère ou ralentit la salle pour protéger la production."

## L'Art du "Pacing" (Le Rythme) :

- **Le "Call Away" (Réclamer la suite) :** Le serveur ne réclame pas le plat principal dès que l'entrée est finie si la cuisine est en plein rush. Le Maître d'Hôtel coordonne les réclames pour lisser l'effort du Chef.
- **Le "Gating" (Faire barrage) :** S'il y a un retard imprévu en cuisine, le Maître d'Hôtel ne va pas hurler sur les cuisiniers. Il ralentit la salle : il demande au sommelier de s'attarder sur l'explication du vin, ou offre un "Trou Normand" (Amuse-bouche) à la table pour allonger l'attente sans que le client ne s'en rende compte.

# Séquence 6: Prévenir les Conflits

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** En plein coup de feu, une erreur survient. Le serveur et le Chef de Partie commencent à lever la voix. Le Maître d'Hôtel s'interpose immédiatement.

## Voix-off (Narration) :

"La chaleur, le bruit, le stress : la cuisine est un milieu sous haute tension. La salle, elle, exige l'élégance et le silence. Le frottement de ces deux univers crée des étincelles."

## La Diplomatie sous Pression :

- **Ne jamais chercher le coupable pendant le service :** Si un plat part sur la mauvaise table, on ne perd pas 5 minutes à chercher qui a fait l'erreur. Le Maître d'Hôtel dit : *"C'est une erreur, Chef, il me faut le plat de remplacement en urgence absolue s'il vous plaît."* Le débriefing se fera à la fin du service.
- **Le Bouclier de l'Équipe :** Le Maître d'Hôtel protège les jeunes serveurs de la rudesse verbale de certains Chefs. Il est l'interlocuteur unique en cas de crise.
- **Le Respect Mutuel :** Le Maître d'Hôtel vouvoie le Chef pendant le service et impose ce respect à toute sa brigade.

# Séquence 7: Schéma - La Boucle du Feedback

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client retourne une viande car elle est trop salée. Animation montrant l'information remonter la chaîne de commandement.

## Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel est le porteur de mauvaises (et de bonnes) nouvelles. Il doit savoir transmettre un avis négatif au Chef sans que celui-ci ne se sente attaqué personnellement."

## La Transmission Objective (À animer) :

**1. LE CLIENT**

"Le poisson est trop sec."

➡

**2. LE SERVEUR**

Alerte le Maître d'Hôtel. (Il ne va pas voir le Chef directement).

➡

**3. LE MAÎTRE D'HÔTEL AU CHEF**

*"Chef, retour table 4. Le client trouve la cuisson trop poussée. On refait le plat s'il vous plaît."* (Factuel, sans émotion).

# Séquence 8: Le Rôle Technologique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel tape sur le POS (Caisse). L'écran de la cuisine (KDS) affiche une commande avec des modificateurs spécifiques en rouge.

## Voix-off (Narration) :

"La technologie est le meilleur allié du Maître d'Hôtel pour éviter les erreurs de communication. Le bon d'impression est le contrat entre la salle et la cuisine."

## La Précision Informatique :

- **L'Interdiction de l'Oralité :** Aucune commande ne se passe "à la voix". Tout doit être encodé dans le système de caisse (POS / Micros). "Si ce n'est pas sur le bon, ça n'existe pas".
- **L'Usage des Modificateurs :** Former l'équipe à utiliser les touches informatiques exactes (*"Sans sauce", "Cuisson Bleu", "Allergie Lait"*). Éviter les messages libres trop longs que le Chef n'aura pas le temps de lire pendant le rush.
- **Le Suivi du Temps :** Les systèmes KDS (Kitchen Display System) mesurent le temps de préparation. Le Maître d'Hôtel vérifie les écrans pour anticiper les retards de cuisson.

# Séquence 9: Remontée vers la Direction

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Fin de service. Le Maître d'Hôtel est au bureau. Il remplit son "Logbook" (Rapport de service) sur l'ordinateur, destiné au Directeur F&B.

## Voix-off (Narration) :

"Le Directeur de Restaurant n'est pas toujours présent à chaque minute du service. Le Maître d'Hôtel est ses yeux et ses oreilles. Le reporting doit être d'une précision chirurgicale."

## Traduire l'Opérationnel en Stratégie :

**Que contient un bon rapport de Maître d'Hôtel ?**

- **Les Chiffres :** Nombre de couverts, Ticket Moyen, CA réalisé vs Budget.
- **Les Incidents RH :** Un serveur est arrivé en retard, un plongeur a fait un malaise. Le Directeur a besoin de ces faits pour gérer les plannings et les contrats.
- **Les Incidents Clients (Recovery) :** "Une plainte table 12 pour attente. Coupe de champagne offerte (12€)." Le Directeur doit savoir pourquoi une boisson a été offerte (pour justifier le Beverage Cost).
- **Les Besoins Matériels :** "Machine à glaçons défaillante." Action immédiate pour la direction le lendemain matin.

# Séquence 11: Étude de Cas 1 (Le VIP Hors-Carte)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Un client très habitué (VIP) s'installe et demande un plat qui ne figure plus sur la nouvelle carte d'automne.

## Cas Pratique N°1 : Négocier avec la Cuisine

**Le Problème :** Un VIP de l'hôtel réclame son risotto habituel, retiré de la carte. Le serveur hésite. Le Chef déteste faire du "Hors-carte" pendant un service chargé.
**L'Action du Maître d'Hôtel :**
1. **Temporiser :** Il demande au serveur de proposer d'abord un plat de la nouvelle carte similaire. Si le VIP insiste, le Maître d'Hôtel intervient.
2. **La Diplomatie en Cuisine :** Il ne "balance" pas le bon. Il va voir le Chef : *"Chef, j'ai M. Dupont, notre meilleur client de l'année. Il rêve de votre risotto. Je sais que ce n'est pas à la carte et qu'on est en plein rush. Est-ce qu'on a la matière pour lui faire ce plaisir exceptionnel ?"*
3. **Le Résultat :** Sollicité sur son talent et pour le bien du business, le Chef accepte souvent. Le Maître d'Hôtel transforme une situation de refus en une victoire commerciale totale.

# Séquence 12: Étude de Cas 2 (La Rupture en Rush)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 2". 21h00, restaurant plein. Le Chef crie au pass : "On est 86 sur le filet de Bœuf !".

## Cas Pratique N°2 : Gérer le "86" soudain

**Le Problème :** La cuisine tombe en rupture d'un plat majeur en plein milieu du service. Deux tables ont déjà passé commande pour ce plat mais l'information n'a pas circulé assez vite.
**L'Action du Maître d'Hôtel :**
1. **Bloquer la Vente :** Il informe instantanément toute la brigade de salle : *"Bœuf terminé, bloquez les ventes, basculez sur l'Agneau."*
2. **Le "Service Recovery" :** Il identifie les bons déjà sortis concernés par la rupture. C'est lui (et non le jeune serveur) qui va voir les clients concernés. *"Messieurs, victime de son succès, le filet de bœuf que vous avez commandé vient d'être épuisé. Le Chef vous propose en alternative son carré d'agneau exceptionnel, et pour nous faire pardonner, j'aurai le plaisir de vous offrir une coupe de champagne."*
**Résultat :** Une déception transformée en moment d'exception grâce à la rapidité de coordination de la salle.

# Séquence 13: Étude de Cas 3 (Feedback Direction)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 3". Le Maître d'Hôtel est en réunion mensuelle avec le Directeur de Restaurant. Le Directeur pointe la baisse du Ticket Moyen de l'équipe du soir.

## Cas Pratique N°3 : Justifier la performance

**Le Problème :** Le Directeur exige des explications. Le Ticket Moyen a baissé de 10% par rapport au mois dernier. Le Maître d'Hôtel doit justifier cela sans blâmer son équipe injustement.

**La Coordination Stratégique :**

1. **L'Analyse des faits :** Le Maître d'Hôtel s'est préparé. Il a coordonné l'info avec la réception de l'hôtel. Il explique : *"Monsieur le Directeur, cette baisse n'est pas due à un manque d'upselling de la brigade. Ce mois-ci, l'hôtel a accueilli 3 grands séminaires d'entreprise. Ces clients 'Corporate' avaient un menu 'Half-Board' (Demi-pension) strict et prépayé, sans budget pour des vins à la carte ou des spiritueux."*
2. **La Proposition :** *"Pour contrecarrer ce phénomène le mois prochain lors des séminaires, j'ai demandé au Chef de créer un 'Forfait Vins Supérieurs' à 15€ que nous proposerons en 'Up-grade' individuel à table."*

**Résultat :** Le Directeur est rassuré. Le Maître d'Hôtel a fait le lien entre la stratégie (l'occupation de l'hôtel) et la tactique en salle.

# Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

## Grille d'Évaluation (Coordination) :

- [ ] Je participe activement au **Briefing avec la Cuisine** avant le service pour connaître les plats et les ruptures.
- [ ] Je filtre et **temporise la communication au passe-plat** pour protéger la cuisine du stress des serveurs.
- [ ] J'adapte mon discours : **Factuel avec le Chef**, **Empathique avec le client**, **Analytique avec le Directeur**.
- [ ] Je maîtrise le **rythme des réclames** (Pacing) pour éviter d'engorger la production.
- [ ] Je remplis avec rigueur le **Logbook de fin de service** pour assurer la transmission à la Direction.

### Le Mot de la Fin

**Un Maître d'Hôtel isolé est voué à l'échec. La salle ne peut rien servir si la cuisine ne produit pas, et la cuisine perd tout son sens si la salle ne sait pas vendre son travail. Votre rôle est d'être le ciment de l'établissement. Par votre diplomatie, vous désamorcez les ego ; par votre rigueur, vous transformez les objectifs financiers de la direction en actions élégantes pour vos serveurs. Vous n'êtes pas seulement un expert de l'art de la table, vous êtes le garant de la paix sociale du restaurant et le chef d'orchestre de l'expérience client. La coordination est votre super-pouvoir.**

**Fin du Script d'Animation Vidéo**

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