TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE PLACEMENT DES CLIENTS

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 "Sourire", "Seating", et "Personnalisation" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond accueillante, chaleureuse et élégante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le pouvoir des 30 premières secondes
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de l'Accueil Parfait (Les 5 Étapes)
3. **Séquence 3** : La Posture et le Langage Corporel (Non-verbal)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - L'Écosystème du Desk d'Accueil
5. **Séquence 5** : L'Identification et la Reconnaissance (Utilisation du Cardex)
6. **Séquence 6** : La Stratégie de Placement (Le "Seating" et les Zones de Chaleur)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Matrice de Placement (Comment équilibrer la salle)
8. **Séquence 8** : Le Trajet vers la Table (L'art de l'accompagnement)
9. **Séquence 9** : L'Installation et la Remise de Carte (Le premier point de contact à table)
10. **Séquence 10** : La Gestion du Vestiaire (Protocole et sécurité)
11. **Séquence 11** : Gérer l'Attente avec Élégance (Clients en avance ou retard de table)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le client mécontent de sa table (Près des cuisines)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'arrivée d'un VIP exigeant sans réservation
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Gérer le "No-Show" et la liste d'attente (Waitlist)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Ambassadeur de la Première Impression)

Séquence 1: Les 30 Premières Secondes

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un client pousse la porte du restaurant. Le Maître d'Hôtel lève immédiatement les yeux, sourit, et s'avance vers lui d'un pas assuré. Un chronomètre discret affiche "00:30".

Voix-off (Narration) :

"On n'a jamais une deuxième chance de faire une première bonne impression. Dans l'hôtellerie de luxe, les 30 premières secondes décident de l'état d'esprit dans lequel le client passera tout son repas. L'accueil n'est pas une simple politesse ; c'est un acte de management psychologique. Le Maître d'Hôtel est le visage de l'établissement. S'il a le nez plongé dans son cahier de réservation, s'il a l'air débordé ou pire, s'il fait patienter le client sans un regard, l'expérience est déjà entachée avant même que le premier plat ne soit commandé. L'art de l'accueil, c'est de faire sentir au client qu'il était attendu, qu'il est unique, et que dès qu'il franchit le seuil, il est entre de bonnes mains. C'est l'essence même de l'hospitalité."

Les 3 Principes de l'Accueil :

- **Immédiateté :** Le contact visuel doit être établi dans les 5 secondes.
- **Personnalisation :** Utiliser le nom du client dès que possible.
- **Sérénité :** Transmettre un sentiment de calme, même en plein 'coup de feu'.

Séquence 2: Schéma - Le Cycle de l'Accueil

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une frise chronologique allant de la porte d'entrée jusqu'à la chaise du client.

Voix-off (Narration) :

"L'accueil parfait est une chorégraphie fluide qui respecte des étapes très précises pour sécuriser le client et optimiser le service."

Les 5 Étapes Clés (À animer) :

1. CONTACT

Regard, Sourire et Salutation immédiate.

➡

2. IDENTIFICATION

Demande du nom, vérification de la réservation.

➡

3. VESTIAIRE

Débarrasser le client de ses effets personnels.

➡

4. ESCORTE

Guider le client vers la table choisie.

➡

5. INSTALLATION

Tirer la chaise, présenter le menu.

Séquence 3: La Posture et le Langage Corporel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche (❌), un Maître d'Hôtel voûté, bras croisés. À droite (✅), un Maître d'Hôtel droit, mains croisées dans le dos, posture ouverte et ancrée.

Voix-off (Narration) :

"Plus de 70% de notre communication est non-verbale. Avant même d'avoir prononcé le mot 'Bonjour', votre corps a déjà parlé à votre client. L'élégance se lit dans la posture."

Le Body Language du Maître d'Hôtel :

- **La Posture d'Attente :** Debout, le dos droit, les épaules dégagées. Les mains croisées dans le dos ou jointes devant (au-dessus de la ceinture). Les bras croisés sont strictement interdits (posture de fermeture). Ne jamais s'appuyer sur le pupitre.
- **Le Regard :** Il doit être franc, chaleureux et englobant. Le Maître d'Hôtel regarde le client dans les yeux, pas ses chaussures ni son écran.
- **Le Sourire :** Il doit être sincère et naturel (pas un sourire figé). On sourit avec les yeux autant qu'avec la bouche.
- **La Voix :** Posée, calme, articulée. Le ton doit être professionnel mais chaleureux. On évite de parler trop fort pour préserver l'intimité du lieu.

Séquence 4: L'Écosystème du Desk d'Accueil

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le pupitre du Maître d'Hôtel. C'est un poste de commandement organisé : Tablette de réservation, menus propres, tickets de vestiaire rangés.

Voix-off (Narration) :

"Le pupitre (Host Desk) est le premier point de contact physique. S'il est en désordre, le client pensera que votre service l'est aussi."

Les Règles du Desk (À animer) :

LA PROPRETÉ ABSOLUE

Aucun post-it volant, aucun téléphone personnel, pas de stylo qui traîne. Le pupitre doit être immaculé.

L'OUTIL NUMÉRIQUE

La tablette (SevenRooms/ TheFork) est toujours allumée sur le plan de salle. Le Maître d'Hôtel sait en un clin d'œil quelles tables sont libres ou bientôt libérées.

LES MENUS

Prêts à être saisis, vérifiés (pas de taches, pas de pages cornées). Ils sont le prolongement de votre accueil.

Séquence 5: L'Identification et la Reconnaissance

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le client donne son nom : "M. Dupont". Le Maître d'Hôtel tape sur son écran. Une fiche s'ouvre avec l'historique : "Aime la table 4, allergique aux noix, anniversaire demain".

Voix-off (Narration) :

"Le luxe, c'est la reconnaissance. Rien ne flatte plus un client que d'être reconnu et appelé par son nom. Le logiciel de réservation (Cardex) est la mémoire du Maître d'Hôtel."

L'Art de l'Identification :

- **Le Client Habitué :** Ne lui demandez jamais "Avez-vous réservé ?". Si vous le reconnaissez, saluez-le par son nom : *"Ravi de vous revoir Monsieur Blanc. Puis-je prendre votre manteau ?"*
- **Le Nouveau Client :** Accueillez avec une formule ouverte : *"Bonjour Madame, soyez la bienvenue. Avez-vous une réservation à votre nom ce soir ?"*. Répétez subtilement le nom après l'avoir trouvé : *"Parfait Madame Lefevre, votre table vous attend."*
- **Le Briefing Pré-Service :** Le Maître d'Hôtel doit avoir mémorisé les noms des VIPs attendus avant même le début du service pour une reconnaissance immédiate.

Séquence 6: La Stratégie de Placement (Seating)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel regarde son plan de salle 3D. Les tables s'allument en différentes couleurs selon leur "Chaleur" (Prime tables, tables standards, tables de fond).

Voix-off (Narration) :

"On n'assoit jamais les clients au hasard. Le 'Seating' est une stratégie complexe qui mélange la psychologie du client, l'esthétique de la salle et l'équilibre du travail de l'équipe."

Les Règles du Placement :

- **La Règle de la Vitrine :** Les premiers clients de la soirée doivent toujours être placés près des fenêtres ou à l'entrée. Un restaurant vide fait fuir. Remplir la "vitrine" attire le chaland.
- **La Règle de la Rotation (Pacing) :** Ne jamais asseoir 4 tables de suite dans le rang du même serveur ("Station"). Le Maître d'Hôtel doit 'tourner' les placements (Table rang 1, puis rang 2, puis rang 3) pour ne pas engorger un serveur ni la cuisine.
- **Le Profilage Psychologique :** Un couple d'amoureux sera placé dans une alcôve intime. Un repas d'affaires aura besoin d'espace pour la discrétion. Une famille avec de jeunes enfants sera placée dans une zone un peu plus excentrée pour éviter de gêner les autres tables.

Séquence 7: Schéma - Les "Zones de Chaleur"

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan de restaurant. Les zones sont colorées du rouge (VIP) au bleu (Zones à éviter).

Voix-off (Narration) :

"Toutes les tables ne se valent pas. Le Maître d'Hôtel connaît la valeur de chaque siège de son restaurant."

La Matrice des Tables (À animer) :

TABLES OR (VIP)	TABLES ARGENT	TABLES BRONZE (Sensibles)
✨🪑	🪑	⚠️
Vue imprenable, coin tranquille, banquette confortable. Réservées aux habitués, VIPs ou célébrations spéciales.	Centre de la salle, vitrines. Excellentes pour l'ambiance et montrer que le restaurant est vivant. Clients standards.	Près de la porte des cuisines, des toilettes ou de l'entrée. À utiliser en dernier recours, souvent pour les clients "Walk-in" sans réservation.

Séquence 8: Le Trajet vers la Table

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel invite le client à le suivre d'un geste de la main ouverte (jamais en pointant du doigt). Il marche à un rythme modéré.

Voix-off (Narration) :

"Une fois la table définie, l'escorte commence. Ce n'est pas une course, c'est une promenade guidée. Le Maître d'Hôtel doit s'adapter au rythme du client."

L'Art de l'Accompagnement :

- **Le Geste d'Invitation :** Utilisez toujours la main entière, paume légèrement vers le haut, pour indiquer la direction. Pointer du doigt est considéré comme agressif.
- **Le Rythme (Pacing) :** Marchez légèrement devant le client (environ un pas), ni trop vite, ni trop lentement. S'il y a des personnes âgées, adaptez immédiatement votre allure.
- **Le "Small Talk" (La conversation légère) :** Rompez le silence sans être intrusif. *"Avez-vous fait bon voyage ?"* ou *"Le temps s'est bien rafraîchi ce soir"*. Cela détend l'atmosphère avant l'installation.

Séquence 9: L'Installation et la Remise de Carte

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Arrivé à la table, le Maître d'Hôtel tire délicatement la chaise pour la cliente. Une fois tout le monde assis, il présente les menus ouverts.

Voix-off (Narration) :

"Le moment où le client s'assoit est son premier contact physique avec le mobilier et le confort de votre salle. Il doit se sentir pris en charge de A à Z."

Le Protocole à Table :

La Fluidité du Geste :

- **Tirer la chaise :** Priorité absolue aux femmes, ou à la personne la plus âgée. Le mouvement doit être doux, sans faire racler la chaise sur le sol.
- **La Banquette :** Si le client s'installe sur une banquette, tirez légèrement la table vers vous pour faciliter son passage, puis remettez-la doucement en place.
- **La Remise de la Carte :** Présentez le menu toujours par la droite du client (si l'espace le permet), ouvert à la première page, avec le sourire. *"Voici notre carte. Le Chef de Rang sera à vous dans un instant pour vous proposer un apéritif. Bonne soirée."*

Séquence 11: Gérer l'Attente avec Élégance

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Des clients arrivent à 20h pour leur réservation. Leur table n'est pas encore prête car les clients précédents s'attardent. Le Maître d'Hôtel garde son sang-froid absolu.

Voix-off (Narration) :

"Le vrai test d'un Maître d'Hôtel n'est pas quand tout va bien, mais quand le système se grippe. Si la table n'est pas prête, votre attitude fera la différence entre une crise et une opportunité."

Le Management de l'Attente :

- **L'Honnêteté et la Transparence :** Ne dites jamais *"Dans 2 minutes"* si vous savez que ce sera 15. Dites : *"Monsieur, je vous prie de m'excuser, les clients de votre table terminent leur café. J'en ai pour une dizaine de minutes."*
- **La Prise en Charge (Le Bar) :** N'abandonnez pas le client debout à l'entrée. Invitez-le au bar ou au salon. *"Permettez-moi de vous inviter à prendre un verre au bar en attendant, je viendrai vous chercher personnellement."*
- **Offrir (Le Recovery) :** Dans l'hôtellerie de luxe, le verre d'attente (ou des amuse-bouches) devrait être gracieusement offert pour compenser le désagrément. La frustration se transforme souvent en gratitude.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Le Client Mécontent)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le Maître d'Hôtel accompagne un couple vers une table près de la porte de la cuisine. Le client s'arrête et fronce les sourcils : "Je ne veux pas cette table, il y a trop de passage."

Cas Pratique N°1 : Le Refus de Table

Le Problème : Le client refuse catégoriquement la table "Bronze" qui lui a été attribuée. La salle est presque pleine, les autres tables sont réservées.
L'Action du Maître d'Hôtel (Diplomatie & Flexibilité) :
1. **L'Empathie immédiate :** Il ne s'offusque pas et n'argumente pas. *"Je comprends tout à fait, Monsieur."*
2. **L'Analyse rapide (Scanning) :** Il regarde son plan de salle mentalement. Y a-t-il une table "Argent" réservée pour plus tard qu'il peut libérer maintenant ?
3. **La Proposition :** Il offre une alternative réaliste. *"J'ai une très belle table près de la fenêtre, mais elle est réservée pour 21h30. Si cela vous convient pour ce soir, elle est à vous."*
Résultat : Le client se sent écouté et valorisé. Il accepte le compromis horaire car on lui a offert une solution "Premium".

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 VIP sans réservation

Le Problème : Le restaurant affiche complet. Un client très régulier (VIP) arrive avec des partenaires d'affaires à l'improviste, l'air très confiant.
La Réaction : Le Maître d'Hôtel ne lui dit jamais un "Non" direct. Il l'accueille avec son nom. *"Monsieur Dubois, quel plaisir surprise ! Laissez-moi une petite minute pour vous trouver une solution."* Il demande à l'équipe de dresser en urgence une table "fantôme" (Backup table) dans un espace libre ou un salon privé de l'hôtel. Le VIP est sauvé devant ses invités, sa fidélité est cimentée à vie.

Cas Pratique N°3 : Le "No-Show" et la Liste d'Attente

Le Problème : Une table de 4 personnes (réservée à 20h00) n'est toujours pas là à 20h20. Des clients "Walk-in" (de passage) attendent au bar pour avoir une table.
La Règle de Gestion : Le Maître d'Hôtel appelle poliment la table en retard. Sans réponse à 20h20, la réservation est déclarée "No-Show". Il va chercher les clients du bar avec un grand sourire : *"J'ai une excellente nouvelle, une table vient de se libérer pour vous."* Il optimise son revenu (Yield Management) sans laisser la salle vide.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist de l'Ambassadeur". Défilement du texte vers le haut. Musique majestueuse et souriante.

Grille d'Évaluation (Accueil & Placement) :

- [ ] J'établis un **contact visuel et un sourire** dans les 10 premières secondes.
- [ ] Je prépare mon **plan de salle stratégique** en amont, en équilibrant les rangs de mes serveurs.
- [ ] J'utilise le **nom du client (Cardex)** pour personnaliser l'accueil dès que possible.
- [ ] Je marche au **rythme du client** et je tire la chaise avec élégance lors de l'installation.
- [ ] Je gère l'attente ou les refus de table avec **calme, diplomatie et orientation solution**.

Le Mot de la Fin

L'accueil n'est pas une étape technique, c'est la signature émotionnelle de votre restaurant. Un client peut pardonner une erreur en cuisine ou un vin servi trop chaud si l'accueil a été exceptionnel. En revanche, le meilleur plat du monde ne sauvera jamais une première impression désastreuse. En tant que Maître d'Hôtel, votre pupitre est la porte d'entrée d'un univers que vous avez la responsabilité de rendre magique. Votre posture, votre sourire, votre capacité à reconnaître et à placer stratégiquement chaque client transforment un simple repas en une véritable expérience de luxe. Soyez le visage inoubliable de cette expérience.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation opérationnelle des Maîtres d'Hôtel.