



PRISE DE COMMANDE ET SUIVI DU SERVICE EN SALLE

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 "Psychologie", "Vente", et "Synchronisation" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond élégante et rythmée.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La commande, le moment de vérité commerciale
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Psychologie du Client à Table
3. **Séquence 3** : La Technique de Prise de Commande (Posture et Outils)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Cycle de l'Upselling et Cross-Selling
5. **Séquence 5** : Gérer les Régimes Spécifiques et Allergies (Sécurité absolue)
6. **Séquence 6** : La Transmission (Du carnet au POS, et la communication Cuisine)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - L'Évolution du Service (Timeline)
8. **Séquence 8** : Le Suivi Actif (Le "2-bite check" et la gestion des blancs)
9. **Séquence 9** : Le Débarrassage et le Re-dressage (Transitions invisibles)
10. **Séquence 10** : La Fin du Repas (Proposition de fromages, desserts et cafés)
11. **Séquence 11** : Le Rôle du Maître d'Hôtel dans la supervision des commandes
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le client indécis (Comment orienter le choix)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Réussir une vente suggestive haut de gamme (Vin)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Un retard en cuisine (Service Recovery pendant l'attente)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Architecte du Repas)

Séquence 1: Le Moment de Vérité



Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Le Maître d'Hôtel s'approche gracieusement d'une table avec son carnet de commande (ou sa tablette). Il se tient droit, attentif, et sourit.

Voix-off (Narration) :

"L'accueil a installé le client, mais c'est la prise de commande qui va déterminer toute la couleur de son expérience, et la rentabilité de votre soirée. Ce moment précis est un véritable acte de diplomatie et de vente. En tant que Maître d'Hôtel, ou lorsque vous formez vos Chefs de Rang, vous devez comprendre qu'un serveur qui se contente de noter ce qu'on lui dicte est un preneur d'ordres. Un professionnel de l'hôtellerie de luxe, lui, est un conseiller, un guide et un conteur d'histoires. Il doit rassurer, donner envie, et orchestrer le rythme du repas dès ces premières minutes. La prise de commande est le point de départ d'une chaîne logistique complexe : un bon mal rédigé ou une allergie mal communiquée, et c'est tout le travail de la cuisine qui s'effondre."

Les 3 Objectifs de la Prise de Commande :

- **Conseiller** : Aider le client à naviguer dans la carte selon ses goûts.
- **Vendre** : Augmenter le ticket moyen par des suggestions pertinentes (Upselling).
- **Sécuriser** : Capturer les informations vitales (cuissons, allergies, timing).

Séquence 2: Schéma - Psychologie du Client

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation. Trois types de tables apparaissent (Amoureux, Hommes d'affaires, Famille). Des icônes montrent ce qu'ils attendent secrètement du serveur.

Voix-off (Narration) :

"Avant de proposer quoi que ce soit, il faut 'lire' sa table. Le Maître d'Hôtel adapte son approche commerciale au profil psychologique de ses clients."

La Lecture de la Table (À animer) :

REPAS D'AFFAIRES



Besoin : Rapidité et discrétion. Le décideur (l'hôte) veut être valorisé devant ses invités sans parler d'argent.

COUPLE (Romantique)



Besoin : Magie et intimité. C'est le moment idéal pour de l'Upselling émotionnel (Champagne, plats signatures à partager).

CLIENT ÉPICURIEN



Besoin : Expertise et Storytelling. Il veut connaître la provenance des produits, le nom du producteur, et les techniques de cuisson.

Séquence 3: La Technique (Posture et Outils)



Indication Vidéo (Visuel) : Le Maître d'Hôtel prend une commande. Il se tient droit, légèrement incliné vers la table, les mains visibles, établissant un contact visuel avec chaque personne qui parle.

Voix-off (Narration) :

"Prendre une commande exige une posture physique irréprochable et une méthode de mémorisation sans faille pour ne jamais se tromper lors du service des assiettes."

Le Protocole de Prise :

- **Le Placement :** Se tenir du côté ouvert de la table, à bonne distance pour ne pas être intrusif, mais assez près pour ne pas faire crier le client.
- **L'Ordre des Convives :** Par tradition et galanterie, on prend toujours la commande des Dames en premier (de la plus âgée à la plus jeune), puis des Messieurs. L'hôte (celui qui invite) donne sa commande en dernier.
- **La Numérotation "Place Position" :** Sur son carnet (ou sa tablette), le Maître d'Hôtel numérote chaque chaise (ex: Siège 1, Siège 2). Ainsi, lors du service, chaque assiette ira directement au bon client sans jamais demander "*Qui a pris le Bar ?*". Demander qui a pris quoi est interdit dans le luxe.
- **La Reformulation :** Toujours répéter la commande à haute voix pour éviter tout malentendu, surtout concernant les cuissons des viandes.

Séquence 4: Schéma - Upselling & Cross-Selling

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation de vente. Un client commande un plat de base. Les flèches montrent comment le serveur "élargit" cette commande.

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel n'est pas un vendeur agressif, c'est un créateur d'envies. Il maîtrise les deux techniques reines de l'optimisation du Ticket Moyen."

L'Art de la Vente Suggestive (À animer) :

UPSELLING (La Montée en Gamme)



Suggérer un produit d'une gamme supérieure à la demande initiale.

Client : "Je prendrais bien un verre de vin blanc."

Serveur : "Excellent choix, pour accompagner votre poisson, je vous suggère notre grand cru de Chablis, dont la minéralité sera parfaite."

CROSS-SELLING (La Vente Croisée)



Proposer un produit complémentaire pour enrichir l'expérience.

Exemples : Proposer de l'eau minérale au placement, suggérer une assiette de fromages affinés avant le dessert, ou un café/digestif en fin de repas.

Séquence 5: Les Régimes et Allergies



Indication Vidéo (Visuel) : Un client indique une allergie aux arachides. Le Maître d'Hôtel prend une note immédiate, son visage se fait rassurant. Il utilise une pastille rouge sur sa tablette.

Voix-off (Narration) :

"Gérer une allergie, c'est gérer la vie de votre client. La moindre faille dans la communication entre vous et la cuisine peut avoir des conséquences dramatiques."

Le Filet de Sécurité (HACCP) :

- **La Question Proactive** : Lors de la prise de commande, le Maître d'Hôtel demande toujours : *"Avez-vous des allergies ou des intolérances alimentaires dont le Chef devrait être informé ?"*.
- **La Clarté Totale** : Ne jamais dire "Je pense que ce plat n'en contient pas". Si le serveur a le moindre doute, il s'excuse, va vérifier auprès du Chef de Cuisine, et revient avec une certitude absolue.
- **L'Alerte Rouge** : Sur le bon de commande informatique (POS), l'allergie doit être encodée en évidence (souvent en MAJUSCULES ROUGES) sur le ticket qui s'imprimera en cuisine, et **rappelée à l'oral** au Chef par le Maître d'Hôtel au passe-plat.

Séquence 6: La Transmission et la Cuisine

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Le serveur tape la commande sur la caisse tactile (Micros/Lightspeed). Un ticket s'imprime en cuisine. Le Chef l'accroche sur le rail et l'annonce à sa brigade.

Voix-off (Narration) :

"Le bon de commande est le contrat officiel entre la salle et la cuisine. Il doit être encodé avec une logique implacable pour que le Chef comprenne exactement ce que la salle veut, et quand elle le veut."

La Marche en Avant de l'Information :

- **La Règle de Saisie** : Encodage immédiat après la prise de commande. Ne jamais prendre 3 tables d'affilée avant de taper à l'ordinateur, sous peine d'oublis.
- **Les Séparateurs (Courses)** : La commande est divisée en séquences : Entrées, Plats, Desserts. Cela permet à la cuisine de s'organiser.
- **Les Modificateurs (Modifieurs)** : Utiliser les touches du système pour préciser : *Sauce à part, Cuisson Saignante, Sans frites*. On évite au maximum d'aller "crier" une consigne de vive voix au passe-plat, car elle sera oubliée pendant le rush.

Séquence 7: Schéma - La Timeline du Service



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'une ligne de temps horizontale. Les points de contact du serveur (les pastilles) s'allument tout au long du repas.

Voix-off (Narration) :

"La prise de commande n'est que le début. Le Maître d'Hôtel supervise ensuite le 'Pacing', c'est-à-dire le rythme d'avancement de la table."

L'Orchestration du Repas (À animer) :



Séquence 8: Le Suivi Actif (Le "2-Bite Check")



Indication Vidéo (Visuel) : Les clients commencent à manger. Après environ deux minutes, le Chef de Rang s'approche subtilement et demande avec un sourire si la cuisson de la viande est à leur convenance.

Voix-off (Narration) :

"Servir l'assiette n'est pas la fin du processus. Le suivi garantit que le produit délivré correspond exactement à la promesse faite lors de la commande."

L'Art de la Vérification :

- **Le "2-Bite Check" (Le contrôle des 2 bouchées) :** Approximativement 2 à 3 minutes après avoir servi le plat principal, le serveur retourne à la table. Il vérifie visuellement ou verbalement que tout est parfait. *Pourquoi si vite ?* Pour pouvoir réagir immédiatement (refaire cuire une viande, changer un vin) avant que les autres convives n'aient terminé leur assiette.
- **La Gestion des "Blancs" (L'Attente) :** Le Maître d'Hôtel surveille les tables qui attendent entre deux plats. Si la cuisine prend du retard, il faut intervenir *avant* que le client ne s'en plaigne. On fait resservir du pain, on propose une amuse-bouche d'attente, ou le Maître d'Hôtel va rassurer la table.

Séquence 9: Débarrassage et Re-dressage



Indication Vidéo (Visuel) : Un serveur débarrasse deux assiettes vides avec une grande élégance, par la droite du client. Un commis passe ensuite pour retirer les miettes avec un ramasse-miettes en argent.

Voix-off (Narration) :

"La transition entre les plats doit être aussi fluide qu'un changement de décor au théâtre. Une table couverte d'assiettes sales brise instantanément l'illusion du luxe."

Les Transitions Invisibles :

- **La Règle de l'Unanimité :** On ne débarrasse **jamais** une assiette tant que tous les convives de la table n'ont pas terminé (sauf si un client insiste fortement). Retirer l'assiette d'une personne alors que son voisin mange encore le fait se sentir oppressé et pressé.
- **Le Geste :** On débarrasse toujours par la droite. On ne fait pas de piles bruyantes d'assiettes sur la table.
- **Le Re-dressage (Reset) :** Avant le plat suivant, on remplace les couverts utilisés. Avant le dessert, on "fait les miettes" (nettoyage de la nappe) et on retire la salière, la poivrière et le pain, pour préparer le palais à la douceur.

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



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Un client hésite longuement devant la carte, la regarde sous tous les angles, pose des questions, et n'arrive pas à se décider. Le serveur patiente.

Cas Pratique N°1 : Guider le Choix

Le Problème : Un client indécis bloque le serveur à sa table pendant 10 minutes en plein coup de feu, retardant la prise de commande des autres tables.

L'Action du Maître d'Hôtel / Chef de Rang :

- 1. Reprendre le Contrôle :** Ne pas laisser le client s'enliser. Le serveur pose des questions fermées pour procéder par élimination : *"Avez-vous plutôt une préférence pour un poisson léger ou une viande de caractère ce soir ?"*
- 2. La Recommandation Directive (Le Coup de Cœur) :** Une fois la piste identifiée, le serveur affirme son choix avec conviction. *"Si vous aimez les saveurs iodées, laissez-moi vous recommander notre Bar de Ligne. C'est le plat signature du Chef aujourd'hui, vous ne serez pas déçu."*

Résultat : Le client est soulagé de s'en remettre à l'expert. Le serveur gagne du temps, et vend un plat à forte marge (Menu Engineering).

Séquence 13: Étude de Cas 2 (Upselling)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Une table de quatre hommes d'affaires célèbre la signature d'un gros contrat.

Cas Pratique N°2 : La Vente Suggestive Réussie

Le Problème : La table est joyeuse et a du budget, mais l'hôte commande "une bouteille de vin rouge maison" par facilité, sans regarder la carte.

L'Action du Sommelier ou Maître d'Hôtel :

1. **La Lecture du Contexte :** Le Maître d'Hôtel a entendu qu'ils fêtaient un contrat. Il faut marquer le coup.
2. **L'Approche (L'Alternative valorisante) :** Il s'approche avec la carte des vins. *"Monsieur, le vin de la maison est très agréable, mais pour accompagner votre magnifique Côte de Bœuf et célébrer cette belle soirée, je vous conseillerais plutôt de découvrir ce Saint-Estèphe exceptionnel, ou ce Margaux qui est à son apogée. Cela sublimera votre repas."*
3. **Résultat :** L'hôte, flatté devant ses invités par cette proposition de "connaisseur", choisit la bouteille supérieure. Le Ticket Moyen de la table augmente de 80€ en une seule phrase.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (Service Recovery)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Le Maître d'Hôtel est au passe-plat. Le Chef l'informe que le soufflé au fromage de la table 8 s'est effondré et qu'il faut refaire la cuisson (15 min de retard).

Cas Pratique N°3 : Gérer l'Attente (Recovery)

Le Problème : La table 8 va subir un "blanc" inacceptable de 15 à 20 minutes entre l'entrée et le plat. Le risque de plainte est maximal.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Proactivité (Ne pas fuir) :** Le Maître d'Hôtel va immédiatement voir la table. Il ne laisse pas les clients s'impatienter.
2. **L'Honnêteté Élegante :** *"Mesdames, Messieurs, je vous présente mes excuses. Notre Chef exige la perfection pour votre Soufflé, et la première cuisson ne le satisfaisait pas. Il a relancé la préparation pour vous garantir le meilleur."* (On valorise l'exigence plutôt que d'avouer un raté).
3. **La Compensation :** *"Pour patienter ces 15 petites minutes, permettez-moi de vous offrir cette dégustation de notre saumon fumé maison."*

Résultat : La colère potentielle se transforme en gratitude face au professionnalisme et à la générosité de l'établissement.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage de la "Checklist de l'Architecte du Repas". Défilement du texte vers le haut. Musique majestueuse et positive.

Grille d'Évaluation (Commande & Suivi) :

- [] Je prends la commande avec **posture et élégance** (Priorité aux dames, notation claire par siège).
- [] J'oriente les choix du client et je pratique l'**Upselling/Cross-selling** de manière naturelle.
- [] Je sécurise absolument la transmission des **allergies et contraintes** vers la cuisine.
- [] J'assure un suivi actif du repas (**2-Bite Check**) pour corriger les erreurs instantanément.
- [] Je ne débarrasse une table que lorsque **tous les convives** ont terminé.

Le Mot de la Fin

La prise de commande et le suivi du service sont la colonne vertébrale de l'expérience en restauration. C'est à cet instant précis que vous passez du rôle de simple exécutant à celui de véritable conseiller gastronomique. En maîtrisant la psychologie de la vente, la précision chirurgicale de la transmission à la cuisine, et le rythme du repas, le Maître d'Hôtel devient le chef d'orchestre silencieux de la soirée. C'est votre vigilance, votre capacité à lire dans le regard des clients et à anticiper leurs besoins, qui garantissent non seulement un ticket moyen élevé pour l'hôtel, mais surtout, un souvenir inoubliable pour le client.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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